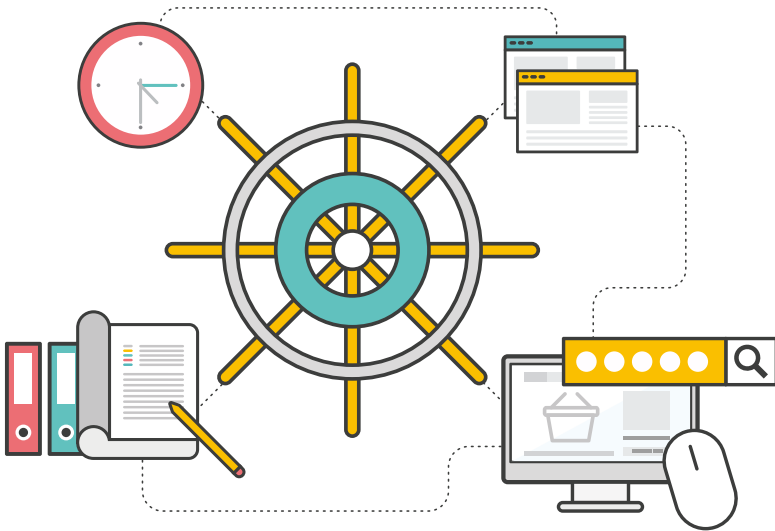


국립국어원 2022-04-03

발간등록번호

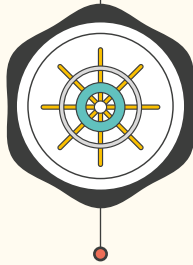
11-1371028-000915-01

# 쉬운 공문서 쓰기 길잡이



문화체육관광부  
국립국어원





# 머리말

국립국어원에서는 그동안 공직자의 공문서 작성에 도움을 주고 공공언어 사용 능력을 향상하고자 「한눈에 알아보는 공공언어 바로 쓰기」 책자와 국어문화학교 교재 등을 발간하여 보급해 왔습니다. 그런데 공문서 작성을 혼자 힘으로 준비하고 마무리하는데 이 책 「쉬운 공문서 쓰기 길잡이」는 2022년 ‘행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발’ 연구 용역 결과물의 부록인 ‘쉬운 공공언어 쓰기 지침’을 바탕으로 공문서 작성자에게 꼭 필요한 내용을 가려 뽑은 후 전체 구성과 표현을 다듬은 것입니다.

공직자들의 언어 습관을 여러모로 관찰한 결과를 반영하여 내용을 구성하려고 노력하였으나, 이 책의 일부 내용은 시시각각으로 변모하는 현장에 두루 적용하기 어려울 수도 있고 새로운 세대의 감각에 꼭 들어맞지 않을 수도 있을 것입니다. 국립국어원에서는 앞으로도 더 많은 후속 연구와 이용자의 의견을 반영하여 지속해서 내용을 다듬어 나갈 것입니다.

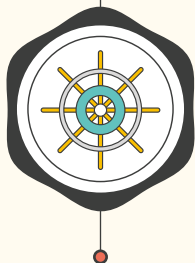
공문서 작성 능력을 키우는 데 이 책이 도움이 되어 쉬운 공공언어로 국민에게 정확한 정보를 전달하고 업무의 투명성과 효율성을 높이는 데에도 이 책자가 작게나마 기여할 수 있기를 기대합니다. 아울러 공문서를 작성하는 한 분 한 분이 쉬운 공공언어의 중요성을 되새기게 됨으로써 공공언어가 국민의 언어생활에 모범이 되기를 희망합니다.

2022년 12월

국립국어원 원장 장 소 원







# 차례

## 제1부 공공언어의 요건 확인하기

제1장 쉽게 쓰기	8
제2장 국민의 처지에서 표현하기	21
제3장 정확하게 쓰기	28

## 제2부 단계별로 문서 작성하기

제1장 문서 작성 준비하기	36
제2장 문서 작성하기	42
제3장 문서 작성 후 검토하기	51

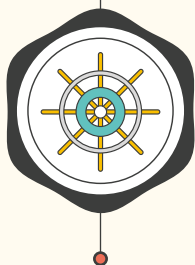
## 제3부 유형별로 실제 문서 쓰기

제1장 공고문 쓰기	60
제2장 민원 문서용 서식 만들기	69
제3장 보고서 쓰기	79
제4장 누리소통망서비스 홍보 글 쓰기	96

## 부 록

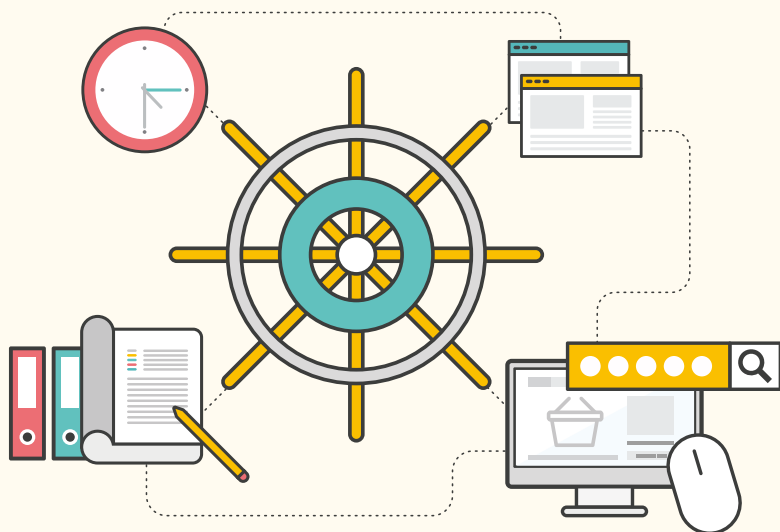
공공언어를 사용할 때 도움받을 곳	106
--------------------	-----





# 제1부

## 공공언어의 요건 확인하기





- 공공언어의 개념, 정의, 의미를 알고 공문서와의 관계를 이해한다.
- 공문서에는 우리말다운 자연스러운 표현을 쓰고, 누구나 이해할 수 있는 쉽고 정확한 표현을 쓴다. 불분명하거나 불필요한 표현으로 의미를 모호하게 만들지 않는다.
- 공문서는 주제가 잘 드러나도록 작성하고, 문장과 문단을 적절한 길이로 쓴다.

공문서를 작성할 때에는 공공언어의 요건에 맞는 소통성 높은 언어를 사용해야 한다. 누구나 내용을 쉽게 이해할 수 있도록 썼는지, 전문적인 용어를 충분히 설명했는지 등을 국민의 시각에서 먼저 확인해야 한다. 국민에게 모범이 될 수 있도록 한글 맞춤법, 로마자 표기법, 외래어 표기법을 비롯한 어문 규범을 정확하게 지키고, 국민 누구나 이해할 수 있게 정확한 표현, 어법에 맞는 문장으로 작성한다.

### <공공언어의 정의>

공공언어는 폭넓게 ‘국민을 대상으로 사용하는 모든 언어’라고 정의할 수 있다. 이를 좁히면 공공기관에서 국민을 대상으로 공공의 목적으로 생산하는 문서, 즉 공문서에 사용된 언어라고 할 수 있다. 여기서 ‘공문서’란 종이로 작성된 것뿐 아니라 인터넷 누리집, 각종 동영상, 그림이나 사진 등도 포함하는 개념이다. 공공의 목적으로 사용하는 언어라는 점에서 신문, 방송 등의 언론에서 사용하는 언어도 공공언어에 속할 수 있지만 여기에서는 공문서에 한정하여 다음과 같은 특징이 있는 문서의 언어를 공공언어로 정의한다. 그리고 실제로 공문서의 작성과 수정, 소통과 관련된 일련의 글쓰기를 ‘공공언어 쓰기’라고 설정하고자 한다.

- 생산 주체: 행정기관
- 대상: 일반 국민
- 목적: 공공성, 공익성

## <공공언어의 종류>

공공언어는 생산 주체, 대상, 종류(문어/구어)에 따라 다음과 같이 분류할 수 있다.

생산 주체	대상	종류	
		문어	구어
국가 공공기관	국민	정부 문서, 민원서류 양식, 보도 자료, 법령, 판결문, 게시문, 안내문, 설명문, 홍보문 등	정책 브리핑, 대국민 담화, 전화 안내 등
민간단체 민간 기업 공인		(신문, 인터넷 등의) 기사문, 은행·보험·증권 등의 약관, 해설서, 사용 설명서, 홍보 포스터, 광고문, 거리 간판, 현수막, 공연물 대본, 자막	방송 언어, 약관이나 사용 설명 안내, 공연 물의 대사
국가 공공기관	국가 공공기관	공공기관 내부 문건, 보고서 등	국정 보고, 국회 답변

공공언어가 사용되는 문서의 세부 유형 가운데 일부를 살펴보면 아래와 같다.

분류	문서 유형	설명
일반 문서	공고문	국가 기관에서 일정한 사항을 일반 대중에게 광고, 게시, 또는 다른 공개적 방법으로 널리 알리려고 작성하는 문서
	결재 문서	기관에서 기안, 검토, 결재 과정을 거쳐 승인이 완료된 문서로 기관에서 수행하는 정책의 일정한 절차와 근거에 따른 공식 문서
	보고서	현안이나 긴급 상황, 특정 사건 현황, 전문적인 연구와 검토 결과 등을 보고하거나 의견을 건의할 때 작성하는 문서
	민원 문서	민원인이 행정기관에 허가, 인가, 그 밖의 처분 등 특정한 행위를 요구하는 문서와 그에 대한 처리 문서
법령 문서	고시	법령의 근거가 필요하고, 그 내용이 규범성을 갖거나 구속적 성격을 지니며, 계속적·장기적으로 효력이 있는 사항을 알리는 문서
	행정 심판문	행정 심판 청구에 대하여 행정심판위원회가 행하는 판단을 적은 문서
	행정 처분서	행정청이 행하는 법률적 근거에 따라 행사하는 활동 및 그에 준하는 행위의 내용을 알리거나 통보하는 문서
기타 문서	누리소통망 서비스 홍보 글	행정기관이 국민에게 편의와 혜택을 증진하려고 소셜네트워크에 정보와 서비스를 알리고자 작성한 글
	가정 통신문	학교 등에서 가정에 알릴 정보를 제공하려고 편지 형식으로 작성한 문서

## <공공언어 쓰기의 요건>

공공언어 쓰기에서 지켜야 할 요건으로는 쉽게 쓰기, 국민의 처지에서 표현하기, 정확하게 쓰기를 들 수 있다. 이를 공공언어의 관점에서 구체화하면 다음과 같다. 이러한 요건은 공공언어 쓰기에서 갖추어야 할 조건이자 공공언어 쓰기에서 달성해야 하는 목표이기도 하다.

영역	요소	항목
쉽게 쓰기	형식의 용이성	쉬운 말과 정연한 구성으로 자연스럽게 읽을 수 있도록 작성했는가?
		시각적 편의를 고려하여 문서를 작성했는가?
	내용의 용이성	적절한 분량의 정보를 제시했는가?
		내용을 논리적으로 연결했는가?
국민의 처지에서 표현하기	고압적 표현 삼가기	명령, 권위적 표현을 사용하지 않았는가?
	차별적 표현 삼가기	성, 지역, 인종 등에 대한 차별적, 비하적 표현을 사용하지 않았는가?
정확하게 쓰기	표기의 정확성	오자나 탈자가 없는가?
		어문 규범에 어긋나는 표기가 없는가?
	표현의 정확성	의미에 맞는 단어를 썼는가?
		어법에 맞게 문장을 썼는가?

## 1. 형식의 용이성

정부 기관이나 공공기관에서 작성하는 문서는 기관과 국민 사이의 의사소통 수단이 되므로 누구나 이해할 수 있도록 쉽고 정확하게 써야 한다. 공문서는 일반 국민에게 정부의 정책이나 정보를 알리려는 목적으로 작성하는 것이므로, 문서로 원활하게 소통하려면 어려운 용어나 외래어, 외국어, 번역 투를 남용하지 말고 우리말다운 자연스러운 표현을 써야 한다. 뜻이 비슷하거나 같은 표현을 반복하여 쓰거나 의미를 전달하는 데 불필요한 표현을 덧붙이는 것은 군더더기일 뿐만 아니라 의미 전달을 어렵게 하므로 주의해야 한다. 또한 공문서를 작성할 때에는 나타내려는 바가 한눈에 드러나도록 핵심 내용을 중심으로 자료를 구성하고 가독성 있게 정보를 배열해야 한다.

### 가. 자연스러운 표현 사용하기

어려운 용어, 낯선 외래어·외국어, 상투적인 한자어를 남용하거나 줄임말(약어), 전문용어를 설명 없이 쓰면 의사소통을 방해하여 불필요한 오해를 불러일으킬 우려가 있다. 또 내용을 이해하려고 시간과 노력을 더 들여야 하므로 경제적이지 않다. 따라서 공문서를 쓸 때는 어문 규범에 맞춰 한글로 작성하고, 누구나 이해할 수 있도록 쉽고 정확한 표현을 쓰며, 외국 글자나 한자는 쓰지 않는다. 외국 글자나 한자를 어쩔 수 없이 써야 할 때는 괄호 안에 적는다.

### 1) 쉬운 말로 쓰기

● 어려운 용어 대신 이해하기 쉬운 표현을 쓴다.

보기	권장 표현
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사용료를 일할 계산 하여</li> <li>• 소송을 제기하면 수속이 번거롭고</li> <li>• 실험용 차폐 시설을 신축하려고</li> <li>• 보행자용 <u>통로암거</u>를 설치</li> <li>• 내구연한 설정</li> <li>• 1구좌당 1,000원</li> <li>• 열차 내 <u>계도 활동</u> 병행</li> <li>• 발판을 2,106개소에 설치하고</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사용료를 날짜 계산 / 날수 계산 하여</li> <li>• 소송을 제기하면 절차가 번거롭고</li> <li>• 실험용 가림 시설을 신축하려고</li> <li>• 보행자용 지하 <u>통로</u> / 도로 밑 <u>통로</u>를 설치</li> <li>• 사용 가능 <u>햇수</u> 설정</li> <li>• 1계좌당 1,000원</li> <li>• 열차 내 <u>단속 활동</u> / 질서 유지 <u>활동</u> 병행</li> <li>• 발판을 2,106<u>곳</u>/<u>군데</u>에 설치하고</li> </ul>

### ○ 줄임말은 되도록 사용하지 않는다.

줄임말(약어) 사용은 되도록 줄이고, 불가피하게 써야 할 때는 용어에 대한 설명을 덧붙인다.  
줄임말을 로마자로만 쓰거나 공문서에 외국 글자, 한자를 그대로 노출하지 않도록 주의한다. 원어를 보이고자 할 때에는 괄호 안에 적는다.

보기	권장 표현
<ul style="list-style-type: none"> <li>AI 로봇을 이용한 지역 돌봄</li> <li>IoT, ICT 기반 대응</li> <li>R&amp;D 과제 발굴</li> <li>수익을 예측할 수 있는 BM을 보유</li> <li>BRT 도로 구간에서</li> <li>철도 기술 IDEA</li> <li>with 코로나 시대의</li> <li>일반 전형 합격자 <u>限</u></li> <li>코로나19 예방을 위해 마스크 착용 <u>必</u></li> <li>1인(人)/1주(週) 선정</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인공지능[AI] 로봇을 이용한 지역 돌봄</li> <li>사물 인터넷[IoT], 정보 통신 기술[ICT] 기반 대응</li> <li>연구·개발[R&amp;D] 과제 발굴</li> <li>수익을 예측할 수 있는 사업 모델[BM]을 보유</li> <li>간선 급행 버스 / 간선 급행 버스 체계 도로 구간에서</li> <li>철도 기술 고안</li> <li>단계적 일상 회복 시대의</li> <li>일반 전형 합격자에 한함</li> <li>코로나19 예방을 위해 반드시 마스크 착용</li> <li>매주 한 명씩 선정</li> </ul>

## 2) 외래어·외국어나 한자어 남용하지 않기

### ○ 낯선 외래어·외국어를 남용하지 않는다.

낯선 외래어나 외국어를 남용하면 의미를 쉽게 파악하기 어려워 전달력이 떨어지므로 가능한 한 쉽고 친숙한 우리말로 표현한다.

보기	권장 표현
<ul style="list-style-type: none"> <li>키스 앤드 라이드</li> <li>혁신 마스터 플랜을 수립 중</li> <li>자치 분권 로드 맵</li> <li>온택트로 열리는 축제</li> <li>교통 약자도 자유롭게 이동할 수 있는 유니버설 디자인 도입 등이 필요</li> <li>간단한 컨셉으로도 신청 완료</li> <li>열정 및 마인드 등을</li> <li>미래비전을 가지고 있습니다</li> <li>뉴노멀 시대에 맞춰</li> <li>사업 계획서를 다운받아 사용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>환승 정차 구역</li> <li>혁신 기본 계획 / 종합 계획을 수립 중</li> <li>자치 분권 이행안 / 단계별 이행안</li> <li>영상 대면 / 화상 대면으로 열리는 축제</li> <li>교통 약자도 자유롭게 이동할 수 있는 범용 디자인 도입 등이 필요</li> <li>간단한 확인/확정으로도 신청 완료</li> <li>열정과 마음가짐 등을</li> <li>미래상을 그리고 있습니다</li> <li>새 일상 / 새 기준에 맞춰</li> <li>사업 계획서를 내려받아 사용</li> </ul>



○ 어려운 한자어를 남용하지 않는다.

보기	권장 표현
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 확인서 발급에 따른 편의성을 <u>제고</u>할</li> <li>• 필요한 <u>제반</u> 사항을 지원</li> <li>• <u>소정의</u> 급여를 지급함으로써</li> <li>• 가능성은 <u>상존</u>하고 있다</li> <li>• 허가를 <u>독하여</u></li> <li>• 만 65세 <u>도래</u>자는</li> <li>• <u>타</u> 지자체 또는 기관</li> <li>• 동 사업 운영 지침</li> <li>• <u>미숙</u>지로 생기는</li> <li>• <u>불인정</u>될 수 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 확인서 발급에 따른 편의성을 <u>높이</u></li> <li>• 필요한 <u>모든/여러</u> 사항을 지원</li> <li>• <u>정해진</u> 급여를 지급함으로써</li> <li>• 가능성은 <u>늘</u> 있다</li> <li>• 허가를 <u>받아/얻어</u></li> <li>• 만 65세가 되는 <u>사람</u>은</li> <li>• <u>다른</u> 지자체 또는 기관</li> <li>• <u>이</u> 사업 운영 지침</li> <li>• <u>숙지</u>하지 <u>않아</u> 생기는</li> <li>• <u>인정</u>되지 <u>않을</u> 수 있음</li> </ul>

### 3) 우리말다운 표현 쓰기

외국어를 번역한 느낌이 나는 표현을 피하고, 우리말다운 자연스러운 표현을 쓴다. 과도한 피동이나 사동 표현을 쓰지 않는다.

보기	권장 표현
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내외부 사정<u>에 의해</u> 변경될</li> <li>• 일부가 도로로 <u>사용 중에 있으나</u></li> <li>• 시설물에서 <u>촬영함에 있어서</u></li> <li>• 의심 증상이 <u>있을 경우</u></li> <li>• 서명은 제출<u>에</u> <u>같음</u>합니다</li> <li>• 공동체 <u>활동의</u> 경험 있는</li> <li>• 단체에서 필요로 하는 기술 전문 인력을 양성</li> <li>• 통풍과 환기를 시켜야 <u>한다</u></li> <li>• 프로그램이 <u>마무리</u>되어진다</li> <li>• 응시자의 책임이 되<u>므로</u></li> <li>• 통증의 왕이라 <u>불릴</u> 정도로</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 내외부 사정<u>으로</u> 변경될</li> <li>• 일부가 도로로 <u>사용되고 있으나</u> / 일부로 도로로 <u>사용하고 있으나</u></li> <li>• 시설물에서 <u>촬영할 때</u></li> <li>• 의심 증상이 <u>있으면</u></li> <li>• 서명은 제출로 <u>대신</u>합니다 / 서명은 <u>하지 않으</u>셔도 됩니다</li> <li>• 공동체 활동을 한 경험이 있는 / 공동체에서 활동한 경험이 있는</li> <li>• 단체에 <u>필요한</u> 기술 전문 인력을 양성</li> <li>• 통풍과 환기를 <u>해야</u> 한다</li> <li>• 프로그램을 <u>마무리</u>한다</li> <li>• 응시자의 책임이<u>므로</u></li> <li>• 통증의 왕이라 <u>말할</u> 정도로</li> </ul>

#### 4) 중복적·중의적 표현 삼가기

비슷하거나 같은 뜻을 나타내는 표현을 반복하여 쓰지 않고, 여러 뜻으로 해석되는 표현을 피한다. 하나의 뜻을 나타내도록 정확하게 쓴다.

##### 보기

- 더불어 함께하여 사회적 가치를 지향하는
- 본인의 사전 동의가 반드시 필요함
- 과반수 이상 참석
- 매 전형 단계마다 문자메시지로 안내
- 학사 학위 이상의 학위를 취득한
- 모든 연령대의 사람이 함께 공존할 수 있는
- 제출 유무 여부란에
- 제안서를 접수받는다고 밝혔다
- 약 500여 곳에 최신 정보를 배포
- 정부의 동일한 사업이나 유사한 다른 사업에서 동일 기간에 중복으로 지원을 받는 사람
- 가장 좋은 방법은 사전에 전문의와 상의하여...사랑니를 발치할 것인지를 결정하는 것이 가장 좋습니다.
- '인터넷발급'이란 인터넷을 통한 조화·발급 및 신청인의 전자 우편주소로 전송하는 것을 말한다.

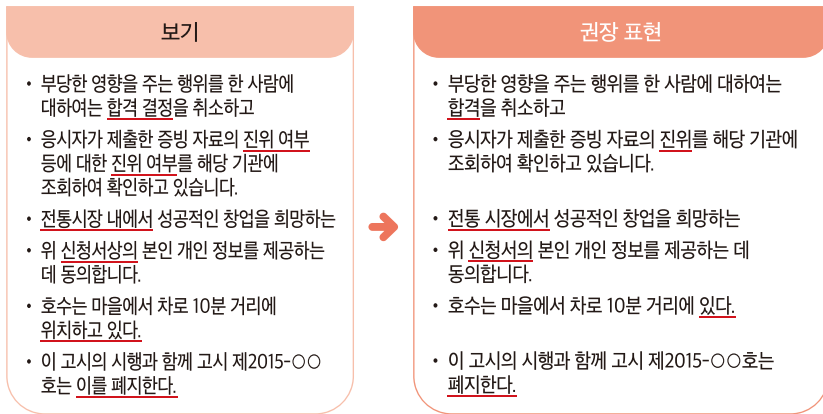


##### 권장 표현

- 함께하여 사회적 가치를 지향하는
- 본인의 사전 동의가 필요함
- 과반수 참석 / 반수 이상 참석
- 매 전형 단계에 / 전형 단계마다 문자메시지로 안내
- 학사 이상의 학위를 취득한
- 모든 연령대의 사람이 공존할/함께할 / 같이 있을 수 있는
- 제출 여부란에 / 제출 유무란에
- 제안서를 접수한다고/받는다고 밝혔다
- 약 500 / 500여 곳에 최신 정보를 배포
- 정부의 동일한 사업이나 유사한 다른 사업에서 같은 기간에 중복으로 지원을 받는 사람
- 가장 좋은 방법은 미리 전문의와 상의하여...사랑니를 발치할 것인지를 결정하는 것입니다. / 전문의와 상의하여...사랑니를 발치할 것인지를 결정하는 것이 가장 좋습니다.
- '인터넷발급'이란 인터넷으로 서류를 조화·발급하거나 신청인의 전자우편 주소로 전송하는 것을 말한다.

#### 5) 불필요한 표현 덧붙이지 않기

불필요한 표현을 덧붙이지 않는다. 의미를 전달하는 데 필요하지 않은 표현을 덧붙여 쓰면 오히려 의미를 이해하기 어렵게 만들 수 있고 전달 의도를 왜곡할 수도 있다.

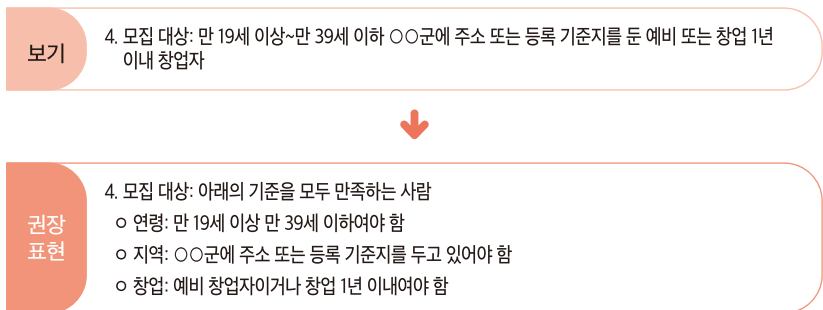


## 나. 시각적 편의 고려하기

공문서를 작성할 때는 정보를 효과적으로 전달할 수 있는 형식을 고려해야 하며, 주제가 분명하게 드러나도록 써야 한다. 따라서 전달하려는 정보를 한눈에 알 수 있게 자료를 구성하고, 가독성 있게 정보를 배열하는 것이 중요하다.

### 1) 한눈에 알 수 있게 자료 구성하기

한눈에 알 수 있게 자료를 구성하되, 주제와 뒷받침하는 내용이 계층적으로 제시되도록 구성한다.



## 2) 가독성 있게 정보 배열하기

글의 핵심 내용을 앞부분에 제시하고, 그다음에 설명하는 내용을 쓴다. 강조하는 부분은 쉽게 드러나도록 밑줄이나 굵은 글씨, 작은따옴표 등으로 표시한다. 도표나 사진 등의 보조 자료도 적절히 활용한다.

### 보기 1

사업비는 모임의 마을 공동체 활동 목적을 시행하기 위한 최소 경비로 편성하여야 하며, 식비, 강사료, 단순 인건비 등을 과다하게 편성하지 않도록 하여야 하고, 특히 행사비는 본연의 사업 목적에 필요한 소규모 행사 규모를 원칙으로 하여야 함.



### 권장 표현

사업비는 다음의 원칙에 따라 편성해야 한다.

1. 모임의 마을 공동체 활동 목적을 시행하기 위한 최소 경비로 편성해야 한다.
2. 식비, 강사료, 단순 인건비 등을 과다하게 편성하지 않도록 해야 한다.
3. 특히 행사비는 본연의 사업 목적에 필요한 소규모 행사 규모를 원칙으로 해야 한다.

### 보기 2

전면 원격수업 전환 안내에 따라 1주간(2021. 7. 12.~7. 16.) 1, 2, 3학년 원격수업으로 전환됨.



### 권장 표현

전면 원격수업 전환 안내에 따라 1주간(2021. 7. 12.~7. 16.) 1, 2, 3학년 원격수업으로 전환됨.

### 보기 3

도시철도 출입구부터 10미터 이내의 구역



### 권장 표현

도시철도 출입구부터 10미터 이내의 구역  
※ 사진, 그림을 제시함.

## 2. 내용의 용이성

### 가. 적절한 분량으로 제시하기

문장, 문단의 길이가 적절한지 고려하여 작성한다. 필요한 정보가 누락되거나 불필요한 정보가 제시되지 않도록 주의한다. 문장은 간결하고 명료하게 쓰며, 지나치게 길게 쓰지 않도록 주의한다. 한 문단에 모든 내용을 무리하게 담으려 하지 말고 적절히 단락을 나누어 쓴다.

#### ○ 문장을 적절한 길이로 작성한다.

문장의 초점을 어디에 두었는지 생각하며 적절한 길이로 작성한다. 문장이 너무 길어지면 읽는 사람이 의미를 쉽게 파악하기 어려우므로 여러 정보를 나타내려 할 때는 여러 문장으로 나누어 작성한다.

보기

가. 위 대상자는 공고 기간 내 의견 제출(서면 또는 구술)을 할 수 있으며, 만일 정당한 이유 없이 의견을 제출하지 않을 경우, ○○법 제27조 제4항 규정에 따라 의견이 없는 것으로 간주함을 알려드립니다.



권장  
표현

가. 위 대상자는 공고 기간 내에 ○○시 ○○과에 의견을 제출(서면 또는 구술)할 수 있습니다. 의견을 제출하지 않으면 ○법 제27조 제4항 규정에 따라 의견이 없는 것으로 간주함을 알려드립니다.

#### ○ 내용상 필요한 정보가 생략되지 않도록 주의한다.

보기

- 유형: 비대면 설명회(○○시교육청 유튜브 채널로 송출)
- 접속 방법: 유튜브(검색어: ○○교육)



권장  
표현

- 유형: 비대면 설명회(○○시교육청 유튜브 채널로 송출)
- 접속 방법: ○○시교육청 유튜브 채널에 접속하여 참여(유튜브에서 '○○교육'으로 검색하면 상단에 표시됨).

※ 접속 방법을 구체적으로 제시함.

## 나. 논리적으로 연결하기

글 안에서 단어, 구, 절, 문장, 정보가 대등하고 논리적으로 연결되도록 쓴다. 접속어를 정확하게 사용하여 논리적으로 적절한 단락을 구성한다.

### ○ 대등한 것끼리 접속한다.

접속어 앞뒤에 오는 표현의 의미를 고려하여 적절한 접속어를 사용한다.

보기	권장 표현
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용률이 <u>저조하거나</u> 다른 시스템으로 <u>이관을</u> 이유로 운영을 중지</li> <li>• 기업인의 <u>사기진작과</u> 경영 <u>의욕을</u> <u>고취시키고</u></li> <li>• 사회적 경제 <u>창업 기업으로의 전환</u> 또는 <u>희망하는</u> 창업자</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용률이 <u>낮거나</u> 다른 시스템으로 <u>옮긴다는</u> 이유로 운영을 중지</li> <li>• 기업인의 <u>사기를 복돋우고</u> 경영 <u>의욕을</u> <u>고취하여</u></li> <li>• 사회적 경제 <u>창업 기업으로 전환하려는 창업자</u> 또는 <u>이를 희망하는</u> 창업자</li> </ul>

### ○ 조사를 정확하게 쓴다.

부적절한 조사를 쓰거나 조사를 과도하게 생략하지 않도록 주의한다.

보기	권장 표현
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일자리 희망 버스로 개조함<u>으로</u> 예산 절감</li> <li>• 첨부한 파일 설명서 <u>참고</u>하시기</li> <li>• 백신에 '애드 온(Add on)' <u>개념</u> <u>도입</u>하여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일자리 희망 버스로 개조함<u>으로써</u> 예산 절감</li> <li>• 첨부한 파일 설명서를 <u>참고</u>하시기</li> <li>• 백신에 '애드 온(Add on)' <u>개념을</u> <u>도입</u>하여</li> </ul>

### ○ 논리적으로 단락을 구성한다.

주제와 관련된 내용들을 유기적으로 연결하여 논리적으로 적절하게 단락을 구성한다.

보기 1	A형은 포진성 구협염과 수족구병을 일으키며, B형은 심근염과 흉막통을 <u>유발하며</u> , 사람이 유일한 숙주임.
권장 표현	A형은 포진성 구협염과 수족구병을 일으키며, B형은 심근염과 흉막통을 <u>유발함</u> . A, B형 모두 사람이 유일한 숙주임.



## 보기 2

## ⑤ 대출 제한 사유에 해당하지 아닐 것

## ※ 신청 가능 자격

- 1개 대표 기업: 개인 사업자 1인이 사업자 등록 번호가 다른 다수의 개인 기업을 영위할 경우, 1개 대표 기업(대표 사업자 번호)에 대한 대출만 신청
- 대표자 1인 기업: 2인 이상의 공동 대표자에게 각각 대출을 실행하는 것이 불가능하므로, 대표자 1인을 정하여 대출 신청
- 법인 사업자는 공동 대표 이사 모두의 연서를 통해 대출 신청

권장  
표현

## ⑤ 다음의 경우에 해당할 것

## ※ 대출 신청이 가능한 경우

- 1개 대표 기업: 개인 사업자 1인이 사업자 등록 번호가 다른 다수의 개인 기업을 영위할 경우, 1개 대표 기업(대표 사업자 번호)에 대한 대출만 신청
- 대표자 1인 기업: 2인 이상의 공동 대표자에게 각각 대출을 실행하는 것이 불가능하므로, 대표자 1인을 정하여 대출 신청
- 법인 사업자: 공동 대표 이사 모두가 연서하여 대출 신청

## &lt;점검하기&gt;

행정 문서 초고를 작성한 뒤 아래의 점검 사항에 따라 스스로 점검할 수 있다.

점검 사항			점검 결과	
			예	아니요
쉽게 쓰기	형식의 용이성	자연스럽게 읽을 수 있도록 작성했는가?		
		시각적 편의를 고려하여 문서를 작성했는가?		
	내용의 용이성	적절한 분량의 정보를 제시했는가?		
		내용을 논리적으로 연결했는가?		

## 더 알아보기

다듬은 말(순화어)은 국립국어원 누리집의 '다듬은 말' 게시판에서 확인할 수 있다.

찾아 들어가기: 국립국어원 누리집 → 개선 → 다듬은 말

국립국어원

국립국어원

누리집 안내 지도

ENGLISH

≡

자식

개선

교육

수어/점자

참여

알림

자료

소개

☆

개선

>

다듬은 말

>

≡

🔍

개선

다듬은 말

다듬은 말

1991년 순화자료집(1977~1991 종합)부터 2002년 순화자료집까지 21,000여 개의 순화어를 포함한 국어 순화 자료집 합본(2003년)과 2004년부터 우리말 다듬기 누리집에서 다듬은 말을 찾을 수 있습니다.

표준 전문용어

공공언어 국민 정보

정책용어 사전 상담

공공언어 감수 요청

공공 용어 번역

전체

다듬어 보기

구분보기

찾기

전체 18084 건

10개씩

이동

번호	다듬을 말	원어	다듬은 말
18084	디지털 네이티브	digital native	디지털 태생
18083	이엑스지(ESG) 경영	Environmental, Social and Governance 環境	환경·사회·투명 경영
18082	그린 포트폴리오	green portfolio	친환경 수익 전략
18081	리걸테크	legaltech	법률 정보 기술, 법률 정보 기술 서비스
18080	펫코노미	petconomy- pet+eco nomy	반려동물 산업
18079	푸드테크	food tech	음식 식품 기술

쉬운 공문서 쓰기 길잡이

020





- 공공언어에서 고압적인 표현을 쓰지 않도록 주의한다.
- 공공언어에서 차별적인 표현을 쓰지 않도록 주의한다.

## 1. 고압적 표현 삼가기

공공언어는 국민에게 전달되는 언어이므로, 수신자인 국민의 처지에서 불편함을 느끼거나 거부감이 들지 않도록 주의해서 사용한다. 예를 들어 공문서에 명령형의 고압적 표현이 지나치게 사용된다면 독자는 거부감을 느낄 수 있다. 또한 공문서를 읽는 국민이 딱딱하고 어려운 행정 문서의 내용을 되도록 편안하게 읽고 받아들일 수 있도록 표현을 정돈하는 것이 좋다.

### 가. 명령형 ‘~을 것’보다 ‘~하세요’ 등으로 완곡하게 표현하기

‘~을 것’으로 표현하는 것은 명령형이므로 독자에게 고압적으로 다가온다. 공직자는 국민을 섬기는 사람이기 때문에 행정 문서는 국민에게 정확하고 명료하게 정보를 전달하는 것이 궁극적인 목적이므로 고압적으로 느껴질 수 있는 표현을 써서는 안 된다. 국민이 해당 내용을 잘 이해하도록 표현하는 것으로 충분하기 때문이다. 따라서 ‘~을 것’의 표현은 문맥에 따라 적절하게 ‘~어야 함’ 또는 ‘~하세요’로 부드럽게 수정하여 표현하는 것이 좋다.

보기 1 의사나 약사의 지시에 따라 복용할 것



권장  
표현

의사나 약사의 지시에 따라 복용하세요

**보기 2** 창고 요건: 창고로 사용하려는 건물의 벽, 문 등 주류를 보관하는 창고로서 기능하기 위하여 필요한 외형을 갖출 것



**권장 표현** 창고 요건: 창고로 사용하려는 건물의 벽, 문 등 주류를 보관하는 창고로서 기능하기 위하여 필요한 외형을 갖추어야 함.

## 나. ‘~바람’보다 ‘~하기 바랍니다’ 등으로 완곡하게 표현하기

문서를 읽고 독자가 수행해야 하는 일이 있을 때 고압적으로 지시하는 표현을 쓰지 않도록 한다. ‘문의 바람’이나 ‘표시하기 바람’은 ‘-음’ 형의 명령형 어미이므로 독자에게 명령적이고 고압적으로 읽힌다. ‘~하여 주시기 바랍니다’와 같이 보조 용언 ‘주다’를 넣거나 ‘하기 바랍니다’와 같이 하십시오체를 사용하여 공손하며 친근한 문장으로 표현한다.

**보기 1** 전화로 문의 바람(044-000-0000)



**권장 표현** 전화로 문의하기 바랍니다.(044-000-0000)

**보기 2** 지원서에 참여하고자 하는 전문 분야를 반드시 ‘O’로 표시하기 바람



**권장 표현** 지원서에 참여하고자 하는 전문 분야를 반드시 ‘O’로 표시해 주시기 바랍니다.

**보기 3** 철도 시설물(역, 열차 등)은 정당한 탑승권을 소지하고 관계 직원의 지도를 받아 안전하게 촬영할 것



**권장 표현** 철도 시설물(역, 열차 등)은 정당한 탑승권을 소지하고 관계 직원의 지도를 받아 안전하게 촬영하기 바랍니다.

## 다. 명령형 ‘-어라’보다 ‘~하십시오’ 등으로 완곡하게 표현하기

특히 행정심판문 등에서 자주 쓰는 표현인 명령형 어미 ‘-아라/어라’는 국민에게 고압적으로 느껴질 수밖에 없다. 행정심판문도 이행 사항을 국민에게 정확하게 전달하는 데에 목적이 있는 것일 뿐 국민에게 명령하거나 고압적인 태도를 취할 필요가 없는 문서이다. 따라서 그동안 관행적으로 사용되어 온 명령형 어미 ‘-아라/어라’는 좀 더 완곡한 표현으로 개선할 필요가 있다. 해당 문맥에 따라 ‘~한다’로 수정하거나 ‘~하십시오’의 형태로 수정하는 것이 훨씬 자연스럽고 부드럽다.

**보기** 피청구인은 청구인이 2020. 0. 0. 피청구인에게 공개 청구한 정보를 공개하라.



**권장 표현** 피청구인은 청구인이 2020. 0. 0. 피청구인에게 공개를 청구한 정보를 공개하십시오.

## 라. ‘~다 할 것이다’는 간결하게 ‘~다’로 표현하기

고압적인 ‘~다 할 것이다’와 같은 표현도 특히 행정심판문에서 빈번하게 발견된다. ‘~다 할 것이다’는 장황한 표현이므로 아래 보기처럼 ‘없다’, ‘과중하다’ 등과 같이 간단하고 명료하게 해당 서술어로만 표현하는 것이 좋다. 행정심판문은 문장이 길고 내용도 어려우므로 읽는 사람이 최대한 잘 이해할 수 있도록 간결하게 작성해야 한다.

**보기 1** 영업정지 7일의 행정 처분을 2분의 1로 경감하여 영업정지 3일에 갈음하는 과징금을 부과한 이 건의 처분에 위법함은 없다 할 것이다.



**권장 표현** 영업정지 7일의 행정 처분을 2분의 1로 경감하여 영업정지 3일에 갈음하는 과징금을 부과한 이 건의 처분에 위법함은 없다.

**보기 2** 이 사건의 처분으로 이루려는 공익적 목적에 비해 청구인이 입게 될 손실이 크다 할 것이므로 이 사건의 처분은 청구인에게 과중하다.



**권장 표현** 이 사건의 처분으로 이루려는 공익적 목적에 비해 청구인이 입게 될 손실이 크므로 이 사건의 처분은 청구인에게 과중하다.

## 2. 차별적 표현 삼가기

공공언어에서는 성별, 지역, 연령, 인종, 국가, 장애 등에 대한 차별적 표현을 사용하지 않도록 주의해야 한다. 누군가에게 상처를 주거나 거부감이 들게 할 수 있고, 대중에게 차별적 인식을 심어 줄 우려가 있기 때문이다. 최근에는 공문서 작성자의 의식 수준이 높아졌기 때문에 공문서에서 차별적인 표현은 거의 찾아보기 힘들게 되었다. 다만 아직까지 발견되는 사례가 종종 있으므로 공문서 작성에서 다시 한번 주의를 기울일 필요가 있다.

### 가. 특정 집단을 차별하는 표현 삼가기

아래 보기는 가정통신문에서 발견된 것이다. 인원수까지 특정하여 학교 내에 장애 학생이 있다는 사실을 공개적으로 공지하는 것은 해당 학생들에게 실례되는 일일 뿐만 아니라, 이 가정통신문을 읽은 다른 학생들과 학부모에게 해당 학생들은 특별하게 대우해야 하는 부류라는 편견을 심어 줄 수 있다. 특정한 부류의 학생들에게 특별한 관심을 주고 배려를 하는 곳은 건강한 인간관계가 이루어지는 곳이라고 보기 어렵다. 모든 학생이 동등하게 어울리는 곳이 건강한 사회생활이 이루어지는 학교라고 볼 수 있으므로 이러한 표현은 하지 말아야 한다.

#### 보기 1

올해는 장애인의 날 특집으로 ... 드라마를 방영했습니다. 가족과 함께 시청하시면 장애를 이해하는 데 많은 도움이 될 것입니다. 우리 학교에도 6명의 특수교육 대상 학생이 있습니다. 이 학생들에 대한 관심과 배려 부탁드립니다.



#### 권장 표현

올해는 장애인의 날 특집으로 ... 드라마를 방영했습니다. 가족과 함께 시청하시면 장애를 이해하는 데 많은 도움이 될 것입니다. '장애'보다는 '차이'에 공감할 수 있도록 가정에서 자녀에게 올바른 교육을 해 주시기를 부탁드립니다.

#### 더 알아보기

##### <장애자? 장애우? 장애인?>

'장애자'란 용어는 한자 '놈 자(者)'에 대한 거부감 때문에 선호되지 않는다. 그 대신 1989년에 「장애인 복지법」이 제정되면서부터 법적 용어로 '장애인'이 주된 용어로 대체되었다. '장애우'는 친근한 어감을 위해 한자 '벗 우(友)'를 포함한 것이지만, 2008년 사단법인 한국장애인단체총연맹회에서는 <'장애우'라는 용어를 사용하지 말 것을 경고한다>는 성명서를 발표한 바 있다. '장애우'라는 용어는 장애인을 친구가 필요하고 도움이 필요한 대상으로 전락시킨다는 점에서 부적절하며, 동년배가 아닌 관계에서 친구라는 용어는 통상적이지 않다는 점 때문이다. 따라서 가치 중립적인 용어인 '장애인'으로 정착되었다.

아래 보기에서 ‘노인’을 꾸미는 수식어로 ‘여행에서 소외된’을 쓴 것은 노인에 대한 잘못된 편견을 심어 줄 수 있어 적절하지 않다. 노인이라고 해서 여행을 못 하는 것이 아니며 ‘소외’라는 표현 자체가 특정 집단을 다른 부류로 특징짓게 하는 표현이므로 이 표현은 삭제해야 한다. ‘노인’은 만 65세 이상의 연령층을 가리키는 법적, 행정적 용어이나, 신체적으로 늙은 사람이라는 부정적인 뜻을 내포하므로 ‘어르신’ 등으로 적절하게 대체하여 사용해야 한다.

#### 보기 2 각종 이동 수단을 이용하여 여행에서 소외된 노인에게 여행 지원



#### 권장 표현

각종 이동 수단을 이용하여 어르신의 여행 지원

#### 더 알아보기

##### <노인? 어르신? 시니어? 고령자?>

‘노인복지법, 노인복지관’ 등 만 65세 이상 연령층을 가리킬 때 쓰이는 법적, 행정적 용어는 ‘노인’이다. 그런데 ‘노인(老人)’은 문자 그대로 신체적으로 늙은 사람이라는 부정적인 뜻을 담고 있어 때에 따라 부적절한 용어가 되기도 한다.

이 때문에 서울시는 2012년 공모를 거쳐 노인이라는 용어를 ‘어르신’으로 바꾸기로 했다. 보건복지부에서도 해당 연령자를 직접 부를 때나 어떤 혜택을 줄 때 주로 ‘어르신’이라는 용어를 쓰고 있다. 그러나 ‘어르신’은 고령층을 너무 높이는 표현이어서 도리어 불편하다고 느끼는 사람들도 있다.

한편 중립적인 용어로 ‘시니어(senior)’ 또는 ‘고령자’라는 용어도 많이 쓰인다. 시니어는 활동적인 고령층을 가리킬 때 주로 쓰이고, 고령자는 나이만을 객관적으로 따질 때 주로 쓰인다. 고용노동부 등에서 연령만을 따질 때 고령자라는 용어를 주로 쓰며, 일본의 법·제도에서도 노인 대신 고령자를 주로 쓴다.

따라서 상황에 따라 노인, 어르신, 시니어, 고령자를 적절하게 구분하여 사용할 필요가 있다.

## 나. 문맥상 필요 없는 인적 정보 삭제하기

표현하지 않아도 되는 불필요한 인적 정보를 과도하게 제시하는 경우도 차별적 표현에 해당한다. 인적 정보를 과도하게 제시함으로써 해당 부류의 집단에 차별적 인식을 심어 줄 수 있기 때문이다.

보기

청구인은 ... 청소년 ○○○(여, 18세)에게 주류(소주 ○병)를 제공하다 「청소년 보호법」 위반으로 ○○○경찰서에 적발되었다.

권장  
표현

청구인은 ... 청소년 ○○○(18세)에게 주류(소주 ○병)를 제공하다 「청소년 보호법」 위반으로 ○○○경찰서에 적발되었다.

위 보기는 행정심판문의 내용으로 청소년에게 주류를 판매한 사건을 제시하고 있다. 주류를 구매한 청소년의 정보를 제공하는 부분에서 ‘이름(성별, 나이)’의 형식을 취하고 있는데, 여기서 성별 정보는 불필요하다. 이 사건에서 중요한 부분은 미성년자에게 주류를 판매한 사실이므로 ‘나이’만 중요한 사항일 뿐 ‘성별’은 제시될 필요가 없다. 성별을 제시함으로써 불필요하게 해당 성별에 대한 편견을 심어 줄 수 있으므로 성별 정보는 삭제해야 한다.

## 다. 누구나 알기 쉬운 정책 용어 사용하기

보기

마을 공동체 활성화를 위한 주민 활동가(일명 ‘우리 동네 오지라퍼’)

권장  
표현

마을 공동체 활성화를 위한 주민 활동가(일명 ‘우리 동네 활동가’)

위 보기에서 마을 공동체 활동을 하는 주민을 지칭하는 이름을 ‘오지라퍼’라고 했다. ‘오지라퍼’는 명사 ‘오지랴’에 그러한 사람을 뜻하는 영어 접사 ‘-er’을 붙여 만든 것인데, ‘오지랴’가 주로 쓸데없이 지나치게 아무 일이나 참견하는 때에 쓰인다는 점을 고려하면 이 단어를 넣어 만든 정책 용어는 걸맞지 않다. ‘쓸데없이 지나치게 아무 일이나 참견하는 면이 있다.’라는 뜻의 ‘오지랴가 넓다’라는 관용구가 널리 쓰이면서 구 전체의 의미가 명사 ‘오지랴’에까지 전이되어 잘 쓰이는데, ‘오지랴’에는 이런 부정적인 의미가 있으므로 마을에 봉사하여 좋은 일을 하는 주민을 부르는 말로 ‘오지라퍼’는 적절하지 않다. 새로운 단어나 표어를 만들어 제시할 때는 그 단어에 담긴 의미까지 파악하여 세심하게 선정할 필요가 있다.

## <점검하기>

행정 문서 초고를 작성한 뒤 아래의 점검 사항에 따라 스스로 점검할 수 있다.

점검 사항			점검 결과	
			예	아니요
국민의 처지에서 표현하기	고압적 표현 삼가기	명령적·권위적 표현을 사용하지 않았는가?		
	차별적 표현 삼가기	성, 지역, 인종 등에 대한 차별적·비하적 표현을 사용하지 않았는가?		



- 행정 문서는 어문 규범에 맞게 정확한 표기로 작성해야 한다.
- 행정 문서는 단어의 의미와 문장의 어법에 맞게 정확한 표현으로 작성해야 한다.

## 1. 표기의 정확성

### 가. 한글 맞춤법·표준어 규정에 맞게 쓰기

#### 보기 1

- 지역 및 년도에 따라
- 어두운 란은 작성하지 마시고
- 높은 전염율에 비해 치사율은 2% 정도로 추정됨.



#### 수정

- 지역 및 연도에 따라
- 어두운 난은 작성하지 마시고
- 높은 전염률에 비해 치사율은 2% 정도로 추정됨.

#### 보기 2

- 선물 수령 여부: 예, 아니오
- 그 확률은 매우 낮아 통계적으로 1,000명 중 1~10명 정도예요
- 시 노후 관용버스를 일자리희망버스로 개조하므로 예산 절감



#### 수정

- 선물 수령 여부: 예, 아니요
- 그 확률은 매우 낮아 통계적으로 1,000명 중 1~10명 정도예요
- 시 노후 관용버스를 일자리희망버스로 개조함으로써 예산 절감

### 나. 띄어쓰기 규정에 맞게 쓰기

#### 보기 1

- 응시 번호 기재여부와 사진위의 날인여부를 확인하여야 합니다.
- (대출한도) 업체 당 1천만원
- 사업장을 운영 중 입니까?



#### 수정

- 응시 번호 기재 여부와 사진 위 의 날인 여부를 확인해야 합니다.
- (대출한도) 업체 당 1천만 원
- 사업장을 운영 중입니까?



### 보기 2

- 고위험 바이러스 관련 연구는 생물안전이 중요시 되는 바 ... 병원체에 적합한 방법을 선택 적용하는 것이 필요함.
- 개 정보시스템을 폐기하는데 짧게는 ○개월, 길게는 ○개월이 소요되었다.
- 개인정보 제공 동의는 지원시 별도 절차로 진행됨



### 수정

- 고위험 바이러스 관련 연구는 생물안전이 중요시되는바 ... 병원체에 적합한 방법을 선택 적용하는 것이 필요함.
- 개 정보시스템을 폐기하는 데 짧게는 ○개월, 길게는 ○개월이 소요되었다.
- 개인정보 제공 동의는 지원 시 별도 절차로 진행됨

## 다. 외래어 표기법에 맞게 쓰기

### 보기

- 마켓팅
- 패널티 부여 등 책임 강화
- 포털사이트
- 컴퓨터용 싸인펜



### 수정

- 마케팅
- 페널티 부과 등 책임 강화
- 포털사이트
- 컴퓨터용 사인펜

## 라. 문서에 오자나 탈자가 없는지 꼼꼼하게 점검하기

### 보기

- 미국을 경우하는 화물까지 적용됨
- 안내문을 받지 못했어도 신청 요건에 한다면 안내 대상인지 확인해 보세요.



### 수정

- 미국을 경유하는 화물까지 적용됨
- 안내문을 받지 못했어도 신청 요건에 해당한다면 안내 대상인지 확인해 보세요.

## 2. 표현의 정확성

### 가. 의미에 맞는 단어 쓰기

### 보기 1

- 제출된 서류는 일체 반환하지 않으며
- 이 증명서는 재산 소유 유무의 확인용으로 사용할 수 없습니다.
- (예매대상) 피시, 모바일 사용이 어려운 경로 (만 65세 이상, 2021.2.10.기준)



### 수정

- 제출된 서류는 일절 반환하지 않으며
- 이 증명서는 재산 소유 여부를 확인하는 용도로 사용할 수 없습니다.
- (예매 대상) 경로 대상자(만 65세 이상, 2021. 2. 10. 기준)로 컴퓨터, 모바일 기기 사용이 어려운 사람

### 보기 2

- “성명”란에는 반드시 한 사람의 순수한 성명만을 수록하여야 합니다.
- 민원실 이용 만족도는 76.2%로 높은 편이지만 민원안내 자료 부족 등 문제점 도출
- 열차와 촬영자 안전에 저촉되는 작품



### 수정

- “성명”란에는 반드시 한 사람의 본명만을 수록해야 합니다.
- 민원실 이용 만족도는 76.2%로 높은 편이지만 민원 안내 자료 부족 등 문제점이 발견됨.
- 열차와 촬영자 안전을 고려하지 않은 작품

## 나. 어법에 맞는 문장 쓰기

### 1) 문장 간의 올바른 호응 관계 유지하기

#### 보기 1

- 처분의 원인된 사실 및 법적 근거
- ※ 이 증명서는 재산소유 유무의 확인용으로 사용할 수 없습니다.
- 1년 이상 마을공동체 활동의 경험있는 모임의 활동 지원



#### 수정

- 처분의 원인이 된 사실 및 법적 근거
- ※ 이 증명서는 재산 소유 여부의 확인용으로 사용할 수 없습니다.
- 1년 이상 마을공동체에서 활동한 경험이 있는 모임의 활동 지원

#### 보기 2

- 도내 사회적 경제 창업기업으로의 전환 또는 희망하는 창업자
- 제출 자료에 대해 허위사실 및 부당행위 적발 시 선정 취소 등을 제재 조치함
- 승계대상 사업자등록번호 및 상호란은 피합병법인 및 지점 법인의 사업자등록번호를 적습니다.



#### 수정

- 도내 사회적 경제 창업 기업으로 전환하려는 창업자 또는 이를 희망하는 창업자
- 제출 자료에 대해 허위사실 및 부당행위 적발 시 선정 취소 등의 제재 조치를 함
- 승계대상 사업자등록번호 및 상호란에는 피합병법인 및 지점 법인의 사업자등록번호를 적습니다.

## 보기 3

- 선정평가 방법은 코로나19의 상황에 따라 “서면평가”로 대체될 수 있으며, 별도 통보
- 외출 30분 전 자외선에 미리 발라야 하며 효과가 오래 지속되지 않기 때문에 2시간 간격으로 덧발라 주세요!
- 1인 미디어 사업자가 제대로 된 세금 신고를 위해서는 반드시 사업자등록을 해야 합니다.



## 수정

- 선정평가 방법은 코로나19의 상황에 따라 ‘서면평가’로 대체될 수 있으며, 평가 결과는 별도로 통보함.
- 외출 30분 전 자외선 차단제를 미리 발라야 하며 효과가 오래 지속되지 않으니 2시간 간격으로 덧발라 주세요!
- 1인 미디어 사업자가 제대로 된 세금 신고를 하려면 반드시 사업자등록을 해야 합니다.

## 보기 4

- 도내 내외국인 일용근로자를 고용하는 자 및 인력을 공급하는 인력사무소 사업 주(대표자)
- 안전한 열차운행을 위해 작업구간 통과 시 열차가 서행 운전하오니 고객님께 양해 부탁드립니다.



## 수정

- 내외국인 일용근로자를 고용하는 도내의 고용주 및 인력을 공급하는 인력사무소 사업주(대표자)
- 작업 구간을 통과할 때 안전 운행을 위해 열차가 서행 운전하오니 양해해 주시기 바랍니다.

## 보기 5

본 사업의 지원대상 선정방법은 서류심사와 집합(면접)심사의 점수를 산정한 결과 고득점 순으로 우선순위를 정하고 해당위원회의 심의를 거쳐 지원 대상자를 최종 결정하여 공고함.



## 수정 1

이 사업에서는 서류 심사와 집합(면접) 심사의 점수를 산정하여 고득점 순으로 우선순위를 정하고, 해당 위원회의 심의를 거쳐 지원 대상자를 선정함.

## 수정 2

이 사업의 지원 대상 선정 방법은 서류 심사와 집합(면접) 심사의 점수를 산정하여 고득점 순서로 우선순위를 정하고 해당 위원회의 심의를 거쳐 지원 대상자를 결정하는 것임.

## 2) 적절한 문법 요소 사용하기

### 보기 1

- 일자리 사업에 참여하신 어르신들의 만족도가 높았음.
- 시장님의 카네이션 전달
- 합격자발표 미확인 등으로 인한 불이익은 응시자의 책임이 되므로



### 수정

- 일자리 사업에 참여하신 어르신들의 만족도가 높았음.
- ○○시장의 카네이션 전달
- 합격자발표 미확인 등으로 인한 불이익은 응시자의 책임이므로

보기 2 우리나라 부가가치세법상 가공되지 않은 농산물에는 부가가치세를 부과하지 않습니다.



수정 우리나라 부가가치세법상 가공되지 않은 농산물에는 부가가치세를 부과하지 않습니다.

보기 3 방문 발급 시 1통에 대한 발급수수료는 20장까지는 기본 수수료를 적용하고, 1통이 20장을 초과하는 때에는 초과 1장마다 50원의 수수료 추가 적용



수정 방문 발급 시 1통에 대한 발급수수료는 20장까지는 기본 수수료를 적용하고, 1통이 20장을 초과할 때부터 초과 1장마다 50원의 수수료 추가 적용

보기 4 기업인의 경영 의욕을 고취 시키고 기업이미지 개선을 통해 대외 활동을 높이고, 기업경영을 지원하여 지역 경제 발전을 도모하고자 함.



수정 기업인의 경영 의욕을 고취하고 기업 이미지 개선으로 대외 활동을 높이고, 기업 경영을 지원하여 지역 경제 발전을 도모하고자 함.

보기 5 실시간으로 유전 정보 공유, 분석, 저장을 용이하기 위한 데이터베이스 및 인프라 구축 사업 운영 예정



수정 실시간으로 유전 정보 공유, 분석, 저장을 용이하게 하기 위한 데이터베이스 및 인프라 구축 사업 운영 예정

### 3) 생략된 내용 제시하기

**보기 1** 사업장이 여러 개인 개인사업자는 주된 사업장의 소재지를, 사업을 하지 않는 개인은 빈칸으로 두시면 됩니다.



**수정** 사업장이 여러 개인 개인사업자는 주된 사업장의 소재지를 적고, 사업을 하지 않는 개인은 빈칸으로 두시면 됩니다.

**보기 2** 전화번호를 지역(3자리), 국(4자리), 번호(4자리)로 수록합니다.



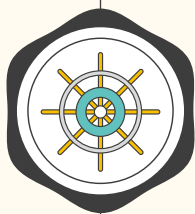
**수정** 전화번호를 지역(3자리), 국(4자리), 번호(4자리)의 순서대로 수록합니다.

### <점검하기>

행정 문서 초고를 작성한 뒤 아래의 점검 사항에 따라 스스로 점검할 수 있다.

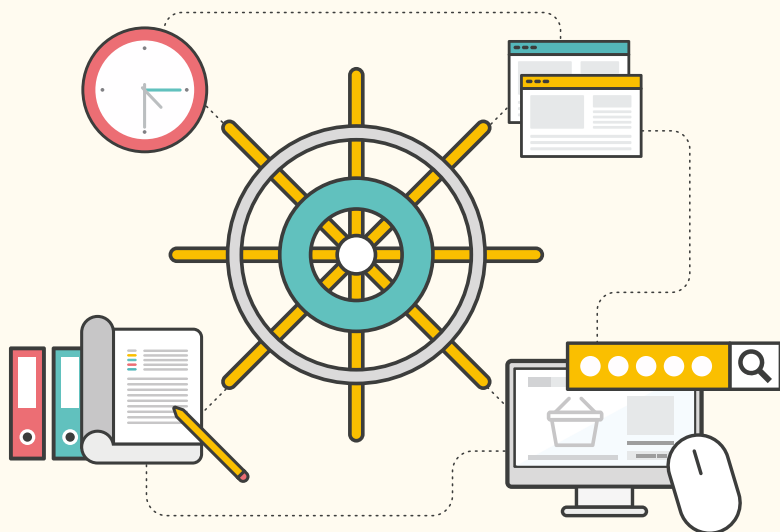
점검 사항			점검 결과	
			예	아니요
정확 하게	표기의 정확성	오자 혹은 탈자가 없는가?		
		어문 규범에 어긋나는 표기가 없는가?		
	표현의 정확성	의미에 맞는 단어를 썼는가?		
		어법에 맞게 문장을 썼는가?		





## 제2부

### 단계별로 문서 작성하기





- 독자를 고려하여 문서의 목적과 필요성을 파악한다.
- 관련 자료를 수집 · 분석한다.
- 안건의 문제를 파악하고 관계 규정과 행정 선례를 숙지한다.
- '행정 문서 작성 전 점검표'를 활용한다.

## 1. 문서 작성 전 고려 사항

행정 문서를 작성하기 전에는 문서를 읽을 사람이 누구인지 구체적으로 파악하고 문서 작성의 목적을 정해야 한다. 문서의 목적을 정한 뒤에는 그에 따라 문서의 유형을 결정하고 자료를 충분히 수집하여 분석한다. 이를 바탕으로 주어진 안건의 핵심 문제가 무엇인지 파악하고 관계 규정과 행정 선례를 숙지하여 문서의 내용 작성을 위한 준비를 마친다.

### 가. 독자를 고려하여 문서 작성의 목적 파악하기

어떤 문서든지 읽을 사람이 누구인지, 그리고 왜 작성하는지가 바탕이 되어 작성된다. 행정 문서 또한 마찬가지이다. 문서를 작성하기에 앞서 이것을 누구에게 읽힐 것인지, 내가 무엇 때문에 작성하는지를 분명히 해야 한다.

독자에 대한 구체적인 인식이 있어야 문서 작성의 목적을 설정할 수 있다. 모든 글은 그 목적에 따라 유형이 달라지므로 문서 작성의 목적을 설정하면 그에 맞는 문서의 유형을 결정할 수 있게 된다. 문서의 유형이 정해지면 독자의 처지를 고려하여 문서에 담을 내용과 전달 방식을 정한다.



## 1) 독자 고려하기

독자를 파악하는 것은 성공적인 문서 작성을 위한 첫걸음이다. 독자가 누구냐에 따라 글을 왜 쓰는지, 어떤 내용과 수준으로 써야 하는지, 어떤 방법으로 써야 하는지를 결정할 수 있다. 이를 위해서는 독자를 구체적으로 파악해야 한다. '일반 국민'과 같은 추상적인 독자가 아니라 '연구 보조금을 받기를 원하는 연구자'와 같이 매우 구체적인 대상을 상정할 필요가 있다. 다음은 독자에 대한 이해를 높이는 데 도움이 되는 질문들이다.

### ○ 독자는 누구인가?

독자에 대한 기본 정보를 파악하면 독자를 좀 더 구체적으로 인식할 수 있다. 독자의 나이, 성별, 직업, 거주 지역, 교육 수준, 경제 수준 등을 파악하는 것이 도움이 된다.

### ○ 독자는 주제에 대해 무엇을 알고 있는가?

해당 주제에 대해 독자가 이미 알고 있는 부분이 있는지, 어느 정도 알고 있는지를 파악하는 것은 글의 내용과 수준, 방향을 결정하는 데 매우 중요하다. 독자는 이 분야의 전문가인가? 그렇지 않은가? 만일 독자가 전문가라면 해당 분야에서 주로 사용하는 기본적인 용어와 일반적인 지식을 생략하고 곧바로 핵심 내용을 전개하는 것이 효율적이다. 그렇지 않다면 기본 용어부터 독자에게 차근차근 설명해야 할 것이다.

### ○ 독자가 주제에 대해 무엇을 알아야 하는가?

독자를 고려하는 것이 중요한 이유는 독자에게 필요한 정보를 문서에 담아야 하기 때문이다. 문서에 포함될 내용은 독자에게 필요한 정보들이어야 하므로 문서의 내용을 계획하는 단계에서부터 독자가 주제에 대해 무엇을 알아야 하는지 파악할 필요가 있다.

### ○ 독자는 어떤 의문을 가지고 있는가?

문서 작성자는 해당 주제에 대해 독자가 알아야 하는 내용이라고 판단한 일반적인 내용 외에도 독자의 처지에서 가질 수 있는 의문을 생각해 보아야 한다. 독자가 글을 읽고 부족하다고 생각할 만한 부분이 있는지 살펴보고 보충할 필요가 있다.

## ○ 독자의 언어 수준은 어떠한가?

내용을 독자에게 효과적으로 전달하려면 독자의 언어 수준을 파악해 볼 필요가 있다. 독자의 모어, 직업, 교육 수준과 같은 신상 정보를 알면 독자의 언어 수준을 짐작하는 데 도움이 된다. 독자에 대한 정보를 바탕으로 독자에게 의미를 원활히 전달할 수 있는 언어 표현과 장치들이 무엇인지 구체적으로 생각해 보아야 한다.

## 2) 문서 작성의 목적 파악하기

문서 작성 전에는 문서를 작성하려는 목적이 무엇인지 파악해야 한다. 무엇에 대한 문서인가, 누가 읽을 것인가 즉, 화제와 독자에 따라 문서를 작성하는 목적이 결정된다. 문서의 목적을 파악하면 그에 맞는 문서의 유형을 정할 수 있다. 행정 문서는 목적에 따라 ‘공고문, 보고서, 행정 서식’ 등 다양한 유형이 있으며 유형마다 특정한 양식이 있다. 문서의 유형을 결정한 뒤에는 해당 유형의 형식과 특징을 파악한다. 행정 문서의 유형에 따른 목적은 다음과 같다.

- **공고문**: 공공기관에서 일정한 사항을 일반 대중에게 널리 알리려고 작성함.
- **보고서**: 현안이나 긴급 상황, 특정 사건 현황, 전문적인 연구와 검토 결과 등을 논리적으로 보고하거나 건의할 때 작성함.
- **행정 서식**
  - **민원 문서**: 민원인이 행정기관에 허가, 인가, 그 밖의 처분 등 특정한 행위를 요구하고자 할 때 작성함.
  - **행정심판문**: 행정심판의 청구에 대하여 행정심판위원회가 행하는 판단(재결)을 전달하려고 작성함.
  - **행정처분서**: ‘행정청’이 구체적 사실에 대하여 일방적인 법 집행 행위로 외부에 직접적인 법적 효과를 발생시키고자 할 때 작성함.
- **누리소통망서비스 홍보 글**: 누리소통망서비스(SNS)로 정보를 전달하고 국민과의 소통을 강화하여 정책에 대한 이해도를 높이고 기관에 대한 친근한 이미지를 심어 주고자 작성함.

문서의 유형을 결정한 뒤에는 해당 문서 유형의 형식적, 내용적 특징을 파악해 둬으로써 문서 작성 단계에서 내용 선정과 구성을 효율적으로 수행할 수 있다.

## 나. 관련 자료 수집·분석하기

행정 문서를 효율적으로 작성하려면 관련 자료를 찾아서 활용하는 것이 중요하다. 문서를 작성하고자 하는 목적에 맞게 자료를 인용하거나 아이디어나 데이터를 요약하고 해석할 필요가 있다. 자료를 수집하고 분석할 때는 다음과 같은 점을 고려해야 한다.

### 1) 자료 수집하기

○ 기관 누리집이나 정부 부처의 인트라넷 등 공개된 구축 자료를 활용한다.

자료는 작성하고자 하는 문서의 내용과 관련이 있어야 할 뿐 아니라 정보의 배경과 맥락 등을 알려줄 수 있는 깊이 있는 자료를 찾아야 한다. 포털 검색 사이트나 정부 부처에 구축되어 있는 인트라넷 등 공개된 자료를 적극 활용한다.

○ 조직 내부의 자료를 활용한다.

과거에 진행했던 업무 사례나 관련 부서의 담당자 등에게 자료를 요청하는 등 조직 내부에서 생성된 자료들을 활용하면 더 쉽게 원하는 자료를 얻을 수 있다.

○ 자료의 신뢰성과 시의성을 고려한다.

자료의 적합성, 신뢰성, 내용의 정확성 등을 꼼꼼히 확인해야 한다. 또한 현재 상황과 현실에 맞지 않는 지나친 과거 자료는 문서 작성에 활용할 수 없다. 가능한 한 최신의 자료를 확보해 문서의 시의성을 높일 수 있도록 한다.

### 2) 자료 분석하기

○ 정보의 종류에 따라 분류한다.

새롭게 알게 된 사실이나 문서에 포함할 만한 정보를 그 종류에 따라 분류하면 문서 작성에 도움이 된다. 개념이나 용어, 특정 사안의 현황, 배경, 원인, 특정 사안에 대한 주장이나 견해, 근거 등을 정리해 둔다.

○ 독자에게 필요한 핵심 내용을 정리한다.

수집한 정보는 문서 작성자에게 새롭고 필요한 정보와 독자에게 필요한 정보로 구분할 수 있다. 문서를 작성하려면 독자에게 필요한 핵심 정보가 무엇인지를 추려낼 필요가 있다.

### ○ 자료가 문서의 어느 부분에 포함될지 생각한다.

자료를 정리하고 분석하는 과정에서 해당 정보가 문서의 어느 부분에 포함될 수 있을지를 고려하면 문서 작성 단계에서 효율적으로 문서를 작성할 수 있다.

## 다. 안건의 핵심을 파악하고 관계 규정 숙지하기

안건이란 문서에서 검토하고 다룰 주요한 사실로서, 문서 작성 준비 단계에서 문서의 목적을 설정하고 수집된 자료를 분석하는 과정에서 안건의 여러 문제를 파악할 수 있다. 안건의 핵심이 파악되면 안건과 관련한 문제를 해결하고자 관계 규정이나 행정 선례 등을 조사해 이를 숙지할 필요가 있다.

### 1) 안건의 핵심 파악하기

#### ○ 문서에서 다룰 안건을 파악한다.

때로는 문서 작성 이전에 안건이 정해져 있는 경우도 있지만 그렇지 않은 경우 수집한 자료를 분석하여 문서에서 주로 검토하고 조사할 안건이 무엇인지 파악한다.

#### ○ 안건을 여러 관점에서 고찰하여 쟁점을 파악한다.

문서 작성의 배경이 되는 현 상황과 맥락에서 안건의 쟁점이 무엇인지 생각해 본다. 이로써 안건의 핵심을 몇 가지로 추리는 것이 좋다.

### 2) 관계 규정과 행정 선례 숙지하기

#### ○ 안건과 관련된 규정과 행정 선례를 수집한다.

행정 문서는 대부분 국가나 공공기관의 정책과 관련된 내용을 다루기 때문에 안건의 핵심을 정확하게 파악하고 해결 방안을 도출하려면 관련 규정과 행정 선례를 참고해야 한다. 관련 규정은 국가법령정보센터(<http://www.law.go.kr>) 또는 관련 기관의 누리집에서 검색할 수 있으며, 행정 선례는 관련 기관의 협조를 구해 수집할 수 있다.

#### ○ 수집된 규정과 행정 선례를 분류한다.

수집된 규정과 행정 선례 등은 그 내용에 따라 분류하여 문서 작성 단계에서 안건의 문제를 구체적으로 다룰 때 참고하기 쉽도록 준비해 두는 것이 좋다.

## 2. 점검하기

행정 문서를 작성하기 전에는 <행정 문서 작성 전 점검표> 항목에 비추어 준비 상황을 점검한다.

<행정 문서 작성 전 점검표>

점검 사항			점검 결과	
			예	아니요
독자와 문서 작성의 목적	독자	독자가 누구인지 파악했는가?		
		독자가 주제에 대해 알고 있는 것이 무엇인지, 무엇을 알고 싶어 할 것인지 파악했는가?		
		독자의 언어 수준을 파악했는가?		
	문서 작성의 목적	문서 작성의 목적을 정확히 인지했는가?		
		문서의 형식을 정확히 알고 있는가?		
자료 수집과 분석	자료 수집	깊이 있는 자료를 충분히 수집했는가?		
		출처가 분명하고 신뢰할 수 있는 자료를 수집했는가?		
	자료 분석	정보의 종류에 따라 자료를 분류하여 정리했는가?		
		독자에게 필요한 핵심 내용의 자료를 분석했는가?		
		문서의 어느 부분에 포함될 자료일지 분석하여 정리했는가?		
안전 파악과 규정 숙지	안전 파악	안전의 핵심을 파악했는가?		
	규정 숙지	관계 규정과 행정 선례를 숙지했는가?		



- 적절한 단어·표현과 우리말 문법에 맞는 문장으로 행정 문서를 작성할 뿐만 아니라, 문단을 계층적으로 잘 구성하고 그것을 적절하게 배열, 구획함으로써 행정 문서의 가독성을 높인다.
- 인터넷 누리집, 누리소통망서비스 등 매체별 특성을 충분히 고려하여 문서를 작성함으로써 홍보 효과를 높인다.

## 1. 문서 작성 시 유의 사항

행정 문서는 일반 국민이 독자가 될 수 있다. 따라서 일반 국민의 독해 능력에 맞추어 누구나 쉽게 이해할 수 있는 문장으로 공문서를 작성해야 한다. 이를 위해서는 우선 적절한 단어와 표현을 찾아 써야 하고 우리말 문법에도 어긋나지 않아야 한다. 이는 좋은 글의 전제 조건에 해당하는 것으로 행정 문서에도 그대로 적용된다. 행정 문서는 여기에서 더 나아가 자연스럽게 더 효과적인 표현을 사용하여 문장의 가독성을 높일 필요가 있다.

행정 문서는 다른 글과 마찬가지로 문단이 하나의 문장으로 이루어지지 않고 여러 개의 문장으로 이루어지며, 이러한 문단을 여럿 연계하여 작성한다. 따라서 문단별로 주제 문장과 보충 문장을 계층적으로 잘 구성하여 그 내용이 명확하게 드러나도록 작성하며 문단과 문단을 적절하게 연계하여 글의 통일성을 높여야 한다. 행정 문서는 일반 국민의 독해 능력을 고려해 문단 길이의 적정성과, 효과적인 문단 배열과 구획에 대해서 훨씬 더 고민해야 한다. 한편, 정보와 서비스를 제공하는 정부의 인터넷 누리집 게시 문서와 누리소통망서비스 홍보 글은 국민에게 직접 이야기하는 성격이 훨씬 더 짙다. 정보성과 홍보성을 더 극대화하려면 인터넷 누리집과 누리소통망서비스의 매체별 특성을 고려하고 그에 맞추어 게시하거나 발송할 문서를 작성할 필요가 있다..

## 가. 정확하게 내용 구성하기

### 1) 공공언어 요건에 맞추어 정확하게 작성하기

○ 의미에 맞는 정확한 단어와 표현을 사용한다.

<b>보기 1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>인사에는 <u>일체</u> 관여하지 않을 것을 지시함.</li> </ul>	➔	<b>수정</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>인사에는 <u>일절</u> 관여하지 않을 것을 지시함.</li> </ul>
<b>보기 2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>지원하고자 하는 세무서 영세납세자지원단 담당자에게 이메일(○○○@nts.go.kr) <u>접수</u></li> </ul>	➔	<b>수정</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>지원하고자 하는 세무서 영세납세자지원단 담당자에게 이메일(○○○@nts.go.kr)로 <u>제출</u></li> </ul>

○ 조사와 어미를 정확하게 써서 전달하고자 하는 문장의 의미를 명확하게 한다.

<b>보기 1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>국경없는의사회는 환자들을 생물학적 위험이 아닌 인간 관점에서 접근해야 한다는 <u>주제하에</u> 기조연설을 함.</li> </ul>	➔	<b>수정</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>국경없는의사회는 환자들을 생물학적 위험이 아닌 인간 관점에서 접근해야 한다는 <u>주제로</u> 기조연설을 함.</li> </ul>
<b>보기 2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>실시간으로 유전 정보 공유, 분석, 저장을 <u>용이하기</u> 위한 사업 운영 예정</li> </ul>	➔	<b>수정</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>실시간으로 유전 정보 공유, 분석, 저장을 <u>용이하게 하기</u> 위한 사업 운영 예정</li> </ul>

○ 자연스럽고 적절한 어순으로 문장의 가독성을 높인다.

<b>보기 1</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>금융 기관 등으로부터 채무 불이행으로</u> 규제를 받고 있는 사람이나 기업</li> </ul>	➔	<b>수정</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>채무 불이행으로 금융 기관 등으로부터</u> 규제를 받고 있는 사람이나 기업</li> </ul>
<b>보기 2</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>생산성 있고 지역주민의 수요를 반영한</u> 사업 추진</li> </ul>	➔	<b>수정</b> <ul style="list-style-type: none"> <li><u>지역 주민의 수요를 반영한 생산성 있는</u> 사업 추진</li> </ul>

## 2) 적절하고 유용한 제목 작성하기

○ 전체 내용의 핵심 또는 주제가 분명하게 드러나도록 제목을 작성한다.

보기

- 환경부-산업계, 공동 포럼 진행

환경부(장관 ○○○)는 한국○○○협의회(회장 ○○○)와 10월 29일 서울 삼성동 ○○○ 호텔에서 '제3회 지속가능기업 혁신 포럼'을 개최한다.

'지속가능기업 혁신 포럼'은 정부-기업 대표들이 함께 지속가능발전의 창의적 해법을 마련하고 국가 성장동력 창출에 기여할 수 있는 방안을 모색하기 위한 것으로 2019년부터 운영해 왔다.

이번 포럼은 ○○○ 환경부 장관의 영상 개회사로 시작하며, ○○○ 한국○○○협의회 회장, ○○○ 국무부의장 등을 비롯해 국내외 기업 대표이사, 주한외국공관 대사 등이 참여한다.

○○○ 한국○○○협의회 명예회장은 '기업경영의 뉴노멀'을 주제로 특별연설할 예정이다.



권장 표현

- 환경부-산업계, 지속 가능한 발전과 국가 성장 동력 창출을 위한 포럼 개최 (본문 생략)

○ 지나치게 생략하거나 과장되지 않게 제목을 작성한다.

보기

➔

권장 표현

- 높은 집중 참여로 1차 집중률 90% 넘어

- 활발한 참여로 18세 이상 1차 집중률 90% 넘어
- 활발한 참여로 전 국민 대비 18세 이상 1차 집중률 77.7%

## 3) 육하원칙에 맞추어 내용 작성하기

‘누가, 언제, 어디에서, 무엇을, 왜, 어떻게’라는 육하원칙의 요소를 모두 제시하되, 특히 ‘왜’, ‘어떻게’의 내용이 명확하고 분명하게 드러나도록 작성한다.

보기

○○○○교육청이 학교폭력 멈춰, 담배연기 그만이라는 슬로건으로 캠페인을 실시했다.

△△경찰서, ○○○ 교직원 및 학생회가 참여한 이번 캠페인은 학교폭력에 대한 경각심을 일깨우고, 학생들의 무분별한 교외 흡연을 예방하기 위해 실시됐으며, 등·하교 시간에 ○○○ 일원에서 진행됐다.





권장  
표현

○○○○교육청이 2021년 5월 31일 세계 금연의 날을 맞아 ○○○ 일원에서 '학교 폭력 멈춰, 담배 연기 그만'이라는 슬로건으로 캠페인을 실시했다.

이는 학생들에게 학교 폭력에 대한 경각심을 일깨우고, 학생들이 무분별한 교외 흡연의 근절을 위해 직접 노력하도록 하자는 데 의미가 있다.

○○○ 학생들은 대강당에 모여 학교 폭력과 흡연의 위험성에 대한 동영상 두 편을 함께 시청하고, 학교 폭력 근절과 금연 선서식을 한 뒤, 교외로 나가 금연 홍보 자료집을 지나가는 사람들에게 나누어 주었다.

## 나. 적절하게 문단 쓰기

행정 문서를 작성할 때는 정보를 효과적으로 전달할 수 있는 형식을 고려해야 하며, 주제가 분명하게 드러나도록 써야 한다. 이를 위해 한눈에 알 수 있도록 자료를 제시하되, 한 문단에 너무 많은 정보를 담지 않고 주제 문장과 보충 문장을 계층적으로 잘 구성하는 것이 중요하다.

### 1) 각 문단은 하나의 주제만 포괄하기

한 문단에는 한 가지 주제의 내용만 제시하여 그 내용이 명확하게 드러나도록 한다.

## 보기

전입 주소가 다가구주택인 경우에 '주택 명칭 · 층 · 호수'는 주민등록 관리 등을 위해 필요한 사항으로 원하는 사람만 작성하면 되고, 공법상 주소로는 인정되지 않으며, 공무상 필요한 경우 국가나 지방자치단체에 제공될 수 있으며, 이를 작성하지 않아 우편물 등이 송달되지 않는 책임은 본인에게 있습니다.

권장  
표현

전입 주소가 다가구주택인 경우에 '주택 명칭 · 층 · 호수'는 주민등록 관리 등을 위해 필요한 사항으로 원하는 사람만 작성하면 됩니다. 그러나 이는 공법상 주소로 인정되지 않고 공무상의 필요에 따라 국가나 지방자치단체에 제공될 수 있습니다.

만일 작성을 원하지 않으면 작성하지 않아도 됩니다. 그러나 그로 인해 우편물 등이 제대로 송달되지 않는 문제에 대한 책임은 본인에게 있습니다.

### 2) 주제 문장을 제시하고 주제 문장에 대한 보충 문장 쓰기

각 문단에서는 글의 핵심을 다루는 주제 문장을 먼저 제시하고, 그다음에 주제문을 부연 설명하거나 보충하는 문장을 제시하여 문단의 내용이 쉽게 잘 이해될 수 있도록 한다.

#### 보기

합격자 발표 미확인 등으로 인한 불이익은 응시자의 책임이므로, 합격자 발표일 등 시험 일정과 합격 여부를 반드시 확인해야 합니다.



#### 권장 표현

시험 일정과 장소, 합격자 발표일, 합격 여부 등을 반드시 확인하십시오. 합격자 발표 미확인 등으로 인한 불이익은 전적으로 응시자 본인의 책임입니다. 이 점을 꼭 유의하시기 바랍니다.

### 3) 문장과 문장 사이 지시 표현, 연결 표현을 사용하여 자연스럽게 연결하기

적절한 지시어, 접속어 등으로 문장을 긴밀하게 연결하여 글의 통일성을 높인다.

#### 보기 1

- ㉠ 대출 제한 사유에 해당하지 아니할 것
- ※ 신청 가능 자격
  - 1개 대표 기업: 개인 사업자 1인이 사업자 등록 번호가 다른 다수의 개인기업을 영위할 경우, 1개 대표 기업(대표 사업자 번호)에 대한 대출만 신청
  - 대표자 1인 기업: 2인 이상의 공동 대표자에게 각각 대출을 실행하는 것이 불가능하므로, 대표자 1인을 정하여 대출 신청
  - 법인 사업자는 공동 대표 이사 모두의 연서를 통해 대출 신청



#### 권장 표현

- ㉠ 다음의 경우에 해당할 것
- ※ 대출 신청이 가능한 경우
  - 1개 대표 기업: 개인 사업자 1인이 사업자 등록 번호가 다른 다수의 개인 기업을 영위할 경우, 1개 대표 기업(대표 사업자 번호)에 대한 대출만 신청
  - 대표자 1인 기업: 2인 이상의 공동 대표자에게 각각 대출을 실행하는 것이 불가능하므로, 대표자 1인을 정하여 대출 신청
  - 법인 사업자: 공동 대표 이사 모두가 연서하여 대출 신청

#### 보기 2

A형은 포진성 구협염과 수족구병을 일으키며, B형은 심근염과 홍막통을 유발하며, 사람이 유일한 숙주임.



#### 권장 표현

A형은 포진성 구협염과 수족구병을 일으키며, B형은 심근염과 홍막통을 유발함. 그런데 A, B형 모두 사람이 유일한 숙주임.

#### 4) 적절한 길이로 문단 작성하기

문단의 주제에서 벗어나 문단의 초점을 흐리거나 통일성을 떨어뜨리는 보충 문장을 쓰지 않아야 한다. 하나의 문단은 적절한 길이로 하나의 소주제와 관련된 내용만 담도록 하는 것이 바람직하다.

보기

학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률 제17조 및 인천광역시 학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 조례 제5조의 규정에 의거 미운영 교습소에 대하여 행정처분을 함에 있어 행정절차법 제21조 2항의 규정에 따라 행정처분 사전통지서(청문실시 통지)를 우편(등기)으로 통지했으나, 우편물이 폐문부재 등의 사유로 반송되어 통상적인 방법으로 송달이 불가능하여 행정절차법 제14조제4항에 따라 공시 송달 방법으로 청문을 공고하고 청문을 종결한 바, 이에 교습소 행정처분(교습소 폐지)을 공시송달 공고합니다.



권장  
표현

「학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 법률」 제17조 및 「인천광역시 학원의 설립·운영 및 과외교습에 관한 조례」 제5조의 규정에 따라 미운영 교습소를 대상으로 행정처분을 하고자 행정절차법 제21조 2항의 규정대로 행정처분 사전 통지서(청문실시 통지)를 우편(등기)으로 통지했습니다.

그러나 우편물이 폐문 부재 등의 사유로 여러 차례 반송되어 통상적인 방법으로는 송달이 불가능하여 불가피하게 「행정절차법」 제14조 제4항에 따라 공시 송달 방법으로 청문을 공고하고 종결했습니다. 이에 교습소 행정처분(교습소 폐지)을 공시 송달합니다.

#### 5) 정보를 빠르게 얻을 수 있도록 순차적으로 문단을 배치하기

독자가 필요한 정보를 빠르게 얻을 수 있도록 글 전체의 핵심과 긴밀하게 관련되어 있는 문단을 맨 앞에 배치한다. 맨 앞의 문단에서는 본문 내용을 요약하거나 결론이나 목적을 드러내 보여 주는 것이 좋다.

보기

29일부터 31일까지 가상 확장세계에서 펼쳐지는 과학꿈나무들의 축제가 열린다.

이번 행사는 미래과학자를 꿈꾸는 청소년들이 ○○○ 개발앱인 ‘○○○○’를 활용해 나만의 아바타로 공간 제약 없이 자유롭게 소통·교류하며 다양한 과학콘텐츠를 즐길 수 있다.

과학기술정보통신부와 한국과학창의재단은 ‘2021 청소년 과학페어’가 29일 개막식을 시작으로 오는 31일까지 가상확장세계 플랫폼 ‘○○○○’ 앱(App)과 과학문화포털 ‘사이언스올(scienceall)’에서 펼쳐진다고 전했다.

이번 행사에서는 ○○○○ 내 ‘성장의 샘’, ‘지혜의 숲’, ‘세계의 문’ 3가지 유형의 가상공간을 조성했는데, 주 공간인 ‘성장의 샘’에서는 한국형 발사체 ‘누리호’, 천리안위성2B호, 달궤도선 등 우리나라 주요 과학기술 10선 소개 패널을 만나볼 수 있다.



권장  
표현

과학기술정보통신부와 한국과학창의재단은 오는 29일부터 31일까지 가상 확장 세계 플랫폼 '○○○○'와 과학문화 포털 '사이언스올'(scienceall)에서 진행되는 '2021 청소년 과학페어'라는 과학 꿈나무들의 축제를 개최한다.

이번 행사에서는 미래의 과학자를 꿈꾸는 청소년들이 ○○○ 개발업인 '○○○○'를 활용해 나만의 아바타로 공간 제약 없이 자유롭게 소통·교류하며 다양한 과학 콘텐츠를 즐길 수 있다. ○○○○ 내에 '성장의 샘', '지혜의 숲', '세계의 문' 3가지 유형의 가상공간을 조성했는데, 주 공간인 '성장의 샘'에서는 한국형 발사체 '누리호', 천리안위성2B호, 달궤도선 등 우리나라의 주요 과학기술 10선을 소개하는 패널을 만나 볼 수 있다.

## 6) 가독성을 높여 이해를 도울 수 있도록 효과적이고 짧게 문서를 구획하기

행정 문서의 내용과 특성에 맞추어 시각적으로 의미 파악에 도움이 되도록 문단을 배열하거나 구획한다. 제목 또는 소제목이나 강조하고자 하는 부분은 굵은 글씨, 밑줄 등으로 표시할 수 있다.

보기 1

※ 추가접종 대상군

- ① (기본 접종 완료 6개월 경과자) 60세 이상 고령층 및 50대 연령층, 감염 취약 시설 등 고위험군, 코로나19 치료 병원 종사자, 병원급 이상 의료기관 종사자, 요양병원·시설의 입원·입소 및 종사자, 18-49세 기저질환자, 우선 접종 직업군
- ② (기본 접종 완료 2개월 경과자) 면역 저하자 및 안센 백신 기본 접종자



권장  
표현

※ 추가 접종 대상군

- ① (기본 접종 완료 6개월 경과자) 60세 이상 고령층 및 50대 연령층, 감염 취약 시설 등 고위험군, 코로나19 치료 병원 종사자, 병원급 이상 의료기관 종사자, 요양병원·시설의 입원·입소 및 종사자, 18-49세 기저질환자, 우선 접종 직업군
- ② (기본 접종 완료 2개월 경과자) 면역 저하자 및 안센 백신 기본 접종자

보기 2

사업비는 모임의 마을공동체 활동목적을 시행하기 위한 최소경비로 편성하여야 하며 / 식비, 강사료, 단순 인건비 등을 과다하게 편성하지 않도록 하여야 하고 / 특히, 행사비는 본연의 사업목적에 필요한 소규모 행사규모를 원칙으로 하여야 함.



권장  
표현

사업비는 다음의 원칙에 따라 편성해야 한다.

1. 모임의 마을 공동체 활동 목적을 시행하기 위한 최소 경비로 편성해야 한다.
2. 식비, 강사료, 단순 인건비 등을 과다하게 편성하지 않도록 해야 한다.
3. 특히, 행사비는 본연의 사업 목적에 부합하는 소규모의 행사에 맞춰 편성해야 한다.

## 다. 효과적으로 매체 활용하기

### 1) 누리집 게시용 문서 특성에 맞춰 작성하기

일반 국민이 누구나 그 의미를 쉽고 정확하게 파악할 수 있도록 쉬운 단어를 이용하여 간결한 문장으로 작성한다. 문서의 홍보 효과를 더 높이려면 어려운 한자어, 외래어, 전문어의 사용을 삼가고 명사를 나열하는 식으로 문장을 작성하지 않는다.

**보기 1** 3개월 이내에 그 임원(자격 상실자)을 개입한 때에는 사업자 면허 취소의 예외 사유가 될 수 있다.



**권장  
표현**

3개월 이내에 그 임원(자격 상실자)을 바꾸어 임명했을 때에는 사업자 면허 취소의 예외 사유가 될 수 있다.

**보기 2** 창구에는 다음의 부책을 모두 비치하여야 한다.



**권장  
표현**

창구에는 다음의 문서를 모두 비치해야 한다.

**보기 3** 국내 예방접종완료자 해외입국 시 입국일 기준 남아공·브라질 변이 바이러스 유행국가에서 입국 시 자가격리 면제 적용 제외



**권장  
표현**

국내에서 예방 접종을 완료했다라도 입국일을 기준으로 남아공·브라질 변이 바이러스가 유행하고 있는 국가에서 입국한 사람은 자가격리 면제 대상자가 아님.

줄글보다는 개조식으로 작성하여 글의 전체 내용을 한눈에 쉽게 파악할 수 있도록 한다. 도표나 사진 등의 보조 자료도 적극적으로 활용하는 것이 좋다.

#### 보기 4

법제처(처장 ○○○)는 22일 “환자안전 제고를 위한 최근의 의료법적 쟁점 및 정책과제”를 주제로 한국의료법학회(회장 ○○○)와 공동으로 학술대회를 개최한다.



#### 권장 표현

- 한국의료법학회-법제처 공동 학술대회 개최
- 주제: 환자 안전 제고를 위한 최근의 의료법적 쟁점 및 정책 과제
  - 일시: 2021년 10월 22일(금) 15:00~17:30
  - 개최 방법: 코로나19 상황을 고려해 온라인 생중계
  - 주관: 사단법인 한국의료법학회, 법제처
  - 후원: 법제처

## 2) 누리소통망서비스 홍보 글의 특성에 맞춰 작성하기

누리소통망서비스 사용자의 처지에서 짧은 시간 내에 읽고 쉽게 이해할 수 있도록 짧고 간결한 문장으로 작성한다. 딱딱한 문어체보다는 자연스러운 구어체를 사용하여 작성하는 것이 더 좋다.

#### 보기

6월 1일에 주택을 소유한 자(재산세 납세의무자) 중 공시가격을 합산한 금액이 6억 원(세대 1 주택자인 경우 9억 원)을 초과하는 경우 종합부동산세를 납부할 의무가 있습니다.



#### 권장 표현

6월 1일에 주택을 소유한 자(재산세 납세 의무자) 중 주택의 공시 가격을 합산한 금액이 6억 원(세대 1주택자인 경우 9억 원)을 초과하면 종합부동산세를 납부해야 합니다.



- 문서 작성 후 검토하기 과정에서는 ‘공공언어의 요건’, ‘문서의 유형’, ‘매체의 특성’ 등에 맞추어 작성했는지 검토한다.
- 검토하기 단계에서는 ‘행정 문서 점검표’를 활용한다.

## 1. 문서 작성 후 검토 사항

행정 문서를 작성한 뒤에는 공공언어의 요건에 비추어 형식과 내용에 잘못된 부분은 없는지 검토하고 수정해야 한다. 문서를 검토할 때는 독자의 처지에서 객관적인 시각으로 보아야만 문제점을 찾아낼 수 있다. 형식과 내용을 쉽게 하여 전달력 있게 작성했는지, 고압적 표현이나 차별적 표현을 사용하지 않았는지, 표기와 표현을 정확하게 했는지 등을 꼼꼼하게 검토한 뒤 문제점을 찾아내어 올바르게 수정한다.

### 가. 공공언어의 요건에 비추어 틀린 것이 없는지 검토하기

공공언어가 갖추어야 할 요건에는 ‘쉽게 쓰기’, ‘국민의 처지에서 표현하기’, ‘정확하게 쓰기’가 있다.

#### 1) 쉽게 썼는지 검토하기

행정 문서의 형식과 내용의 용이성을 점검할 때에는 자신이 작성한 행정 문서가 형식적으로 자연스럽고 한눈에 볼 수 있게 구성되었는지 독자의 처지에서 점검해야 한다. 또한, 내용면에서도 분량을 적절하게 안배하고 있는지, 내용을 논리적으로 연결했는지 점검하여 수정한다. 형식과 내용의 용이성에서 검토해야 할 세부 사항은 다음과 같다.

구분	세부 점검 사항
형식의 용이성	1. 자연스러운 표현을 사용했는가? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 다듬은 말(순화어) 쓰기</li> <li>○ 외국어 번역 투 삼가기</li> <li>○ 외래어 오남용(한자 남용) 삼가기</li> <li>○ 중복 오류 삼가기</li> <li>- 반복 표현(단어, 어구, 문장) 삼가기</li> <li>- 중의적 표현 피하기</li> <li>- 불필요한 성분 삽입하지 않기</li> </ul> 2. 시각적 편의를 고려했는가? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 한눈에 알 수 있게 자료 구성하기</li> <li>○ 가독성 있게 정보 배열하기</li> </ul>
내용의 용이성	1. 적절한 분량으로 제시했는가? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 문장을 적절한 길이로 작성하기</li> <li>○ 문단을 적절한 길이로 작성하기</li> </ul> 2. 논리적으로 연결했는가? <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 접속 오류 삼가기</li> <li>- 대등하지 않은 접속을 피하기</li> <li>- 조사를 정확하게 사용하기</li> <li>○ 논리적으로 적절하게 단락 구성하기</li> </ul>

## 2) 국민의 처지에서 표현했는지 검토하기

고압적 표현, 차별적 표현을 삼가고 국민의 처지에서 표현했는지 검토한다. 독자의 처지에서 불편하게 느껴질 수 있는 표현이 없는지 확인해야 하며, 되도록 친근하게 받아들일 수 있도록 표현을 수정한다. 세부 점검 사항은 다음과 같다.

구분	세부 점검 사항
고압적 표현 삼가기	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 명령형 표현(직접 명령)을 완곡하게 수정했는가?</li> <li>- 명령형 어미 수정</li> <li>- 권위적 어휘 수정</li> </ul>
차별적 표현 삼가기	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 특정 집단을 차별하는 표현을 삼갔는가?</li> <li>○ 누구나 알기 쉬운 정책 용어를 사용했는가?</li> <li>○ 문맥상 필요 없는 인적 정보를 삭제했는가?</li> </ul>



### 3) 정확하게 썼는지 검토하기

표기와 표현에서 오류가 없는지 검토한다. 표기는 국어사전을 참고하여 점검하고, 오자와 탈자도 수정한다. 또한, 단어 사용과 문장 구조의 오류가 없는지도 점검하여 수정해야 한다. 표현이 정확하지 않으면 의미 전달력이 떨어지거나 의도하지 않은 의미를 전달할 수도 있으므로 꼼꼼하게 검토해야 한다. 표기와 표현에서 점검해야 할 세부 사항은 다음과 같다.

구분	세부 점검 사항
표기의 정확성	1. 오자, 탈자는 없는가?  2. 어문 규범을 준수했는가? ○ 한글 맞춤법(띄어쓰기 포함)에 맞게 쓰기 ○ 표준어 규정에 맞게 쓰기 ○ 외래어 표기법에 맞게 쓰기 ○ 로마자 표기법에 맞게 쓰기
표현의 정확성	1. 의미에 맞는 단어를 썼는가?  2. 어법에 맞는 문장을 썼는가? ○ 문장 성분 간 호응 ○ 적절한 문법 요소 사용 ○ 생략된 내용 제시

### 나. 문서의 유형에 맞게 작성했는지 검토하기

행정 문서에는 ‘공고문’, ‘민원 문서’, ‘보고서’ 등 다양한 유형이 있으며 유형마다 특정한 양식이 있다. 따라서 각 양식에 맞게 작성했는지 검토한다.

‘공고문’은 공공기관에서 일정한 사항을 광고, 게시 또는 다른 공개적 방법으로 일반 대중에게 널리 알리려고 작성하는 문서로, ‘사업 공고문’, ‘채용 공고문’, ‘행정 안내문’ 등이 있다. 이와 같은 공고문은 대부분 일반인을 독자로 하는 행정 문서이므로 정보가 정확하게 전달되도록 작성했는지를 꼼꼼하게 검토해야 한다. ‘공공언어의 요건’을 갖추었는지 확인하는 것 외에도 공고문의 유형별 특징을 고려하여 다음과 같은 사항을 검토한다.

유형	세부 점검 사항
사업 공고문	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 사업 내용, 사업 참여자 조건, 사업자 선정 기준, 신청서 마감일, 필요 서류 등을 제시했는가?</li> <li>○ 다수의 정보를 항목으로 나누어 제시했는가?</li> <li>○ 담당 부서, 담당자 등의 연락처를 제시했는가?</li> </ul>
채용 공고문	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 채용 직무, 채용 인원, 채용 자격, 지원서 마감일 등을 제시했는가?</li> <li>○ 정보를 체계적, 논리적으로 제시했는가?</li> </ul>
행정 안내문	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 정보가 정확히 전달되도록 구성했는가?</li> <li>○ 표, 그림 등을 이용하여 쉽게 내용을 전달하고 있는가?</li> <li>○ 어려운 전문용어 등을 사용하고 있지는 않은가?</li> </ul>

‘민원 문서의 서식’이란 행정기관이 민원인에게 제시하는 각종 행정 서식을 말한다. 민원 문서의 서식을 작성한 뒤에도 ‘공공언어의 요건’을 갖추었는지를 확인해야 하고 민원 문서 서식의 특징을 고려하여 다음과 같은 사항을 특히 유의하여 검토해야 한다.

항목	세부 점검 사항
형식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정 시행규칙」(시행 2021. 1. 21.)의 형식에 맞는가?</li> </ul>
내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 접수 번호, 접수일, 발급일 등의 해당 사항과 전자적 처리가 가능한지 표시했는가?</li> <li>○ 근거 법령, 서식 호수 등 서식에 관한 기본 정보를 표시했는가?</li> <li>○ 생년월일 등 항목란의 내용을 정확히 표시했는가?</li> <li>○ 표, 선, 칸, 글자, 특수 기호 등을 정확히 사용했는가?</li> <li>○ 한글과 병기하는 외국 글자를 정확히 표기했는가?</li> </ul>

‘보고서’는 현안이나 긴급 상황, 특정 사건 현황, 전문적인 연구와 검토 결과 등을 논리적으로 보고하거나 건의할 때 작성하는 문서이다. 행정 문서로서의 보고서는 기관 내부의 사람이 독자일 가능성이 크다. 따라서 독자의 특성과 보고서의 종류별 특성을 파악하여 내용과 형식을 검토해야 한다.

항목	세부 점검 사항
형식	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 행정안전부의 '보고서 표준서식'을 지키고 있는가?</li> <li>○ 표지, 차례, 개요, 본문, 결론(부록)의 형식으로 구성했는가?</li> </ul>
내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 작성 부서, 제목, 작성일 등의 내용으로 표지를 작성했는가?</li> <li>○ 소제목을 체계적으로 구성하고 페이지를 제시하여 목차를 작성했는가?</li> <li>○ 보고서 작성의 배경, 목적, 경위 등으로 개요를 작성했는가?</li> <li>○ 체계적으로 내용을 구성하여 본문을 작성했는가?</li> <li>○ 결론 및 대안 제시, 기대 효과, 향후 조치 등의 내용으로 결론을 작성했는가?</li> <li>○ 참고 자료 등이 필요한 경우 부록을 추가했는가?</li> </ul>

## 다. 인쇄, 누리집 등 전달 매체의 특성에 맞게 작성했는지 검토하기

지금까지 행정 문서들은 주로 인쇄를 전제로 하여 작성했다. 그러나 최근에는 누리집, 누리소통망서비스 등을 전달 매체로 하는 행정 문서가 작성되고 있다. 이러한 웹 콘텐츠에 인쇄 매체를 기반으로 한 문서를 그대로 옮기거나 요약해서 사용하는 것은 바람직하지 않다. 인쇄 매체와는 다른 특성을 고려하여 문서를 작성했는지 검토하고 수정해야 한다.

### ○ 웹 콘텐츠에서, 정보를 역피라미드 방식으로 배치했는지 검토한다.

웹 매체에서 수용자는 페이지의 맨 위 왼쪽, 문장의 처음 두 단어에 시선을 둔다는 연구 결과들이 있다. 따라서 가장 중요한 정보를 맨 위에 명확하고 짧게 드러내는 것이 중요하다. 누리소통망서비스를 활용한 정책 안내문이나 홍보 글에서 이와 같이 정보를 배치했는지 검토해야 한다.

### ○ 웹 콘텐츠에서, 내용을 주제별로 나누어 제시했는지 검토한다.

인쇄 매체와 달리 웹 콘텐츠는 화면을 단위로 내용이 제공된다. 따라서 소주제별로 내용을 나누어 별개의 구역으로 구성해야 한다.

### ○ 웹 콘텐츠에서, 필요한 정보만 제시했는지 검토한다.

인쇄 매체와 달리 웹 페이지 독자는 내용을 훑어 내려가며 전체를 읽지 않는 성향이 있다.

이러한 성향을 반영하여 인쇄 매체보다 정보를 줄여 핵심 내용만 제시해야 하므로, 작성된 웹 콘텐츠의 글에 불필요한 정보가 추가되어 있는지 검토해야 한다.

○ **핵심어 표시, 그림이나 만화 등을 적극적으로 활용한다.**

검색과 관련이 없으나 드러내고자 하는 말에 핵심어 표시를 붙여 표현하거나 이미지를 삽입하여 시각적 효과를 극대화할 수 있다. 따라서 지나치게 문자 텍스트를 많이 사용했는지 검토한 뒤 이를 시각적 이미지로 대체하도록 한다.

**더 알아보기**

행정 문서 초고를 작성한 뒤 스스로 점검할 수도 있지만, 아래와 같은 방법으로 다른 사람에게 검사를 받을 수도 있다.

초고 검사	방법	적용
환언 검사	5~6명의 사람에게 특정 지점을 읽게 함 → 그들에게 의미 설명을 부탁함 → 독자의 설명을 메모함 → 메시지를 오해한 부분을 확인함	짧은 행정 문서, 짧은 웹 페이지 문서
유용성 검사	기준에 맞는 3명을 선정함 → 특정 정보를 매우 짧게 알려 줌 → 그들이 자신들이 찾은 내용에서 무엇을 알아냈는지를 들음 → 그 경험에 대한 중립적인 질문을 하여 특정 단어나 표현을 알아볼 수 있음	긴 행정 문서, 소책자, 규정 및 웹 사이트
통제된 비교 검사	검사 집단을 선정함 → 초고와 새 문서(환언 검토 또는 유용성 검토로 수정한 문서)를 모두 보냄 → 답변을 수집하여 결과를 비교함	일반 대중이 행정 문서 최종본을 얼마나 이해했는지를 정량적으로 분석하고자 할 때

## 2. 점검하기

행정 문서는 ‘문서 작성 준비하기 → 작성하기 → 문서 작성 후 검토하기’의 단계를 거쳐야 한다. 행정 문서를 작성하기 전 준비하기의 단계가 끝나면 <행정 문서 작성 전 점검표>에 비추어 점검해야 한다.

행정 문서를 작성한 뒤에는 <행정 문서 점검표>의 항목에 비추어 점검한다.

<행정 문서 점검표>

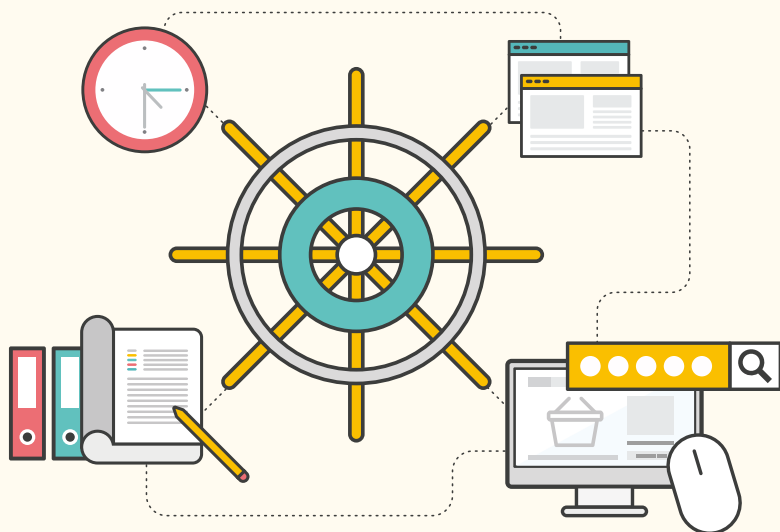
점검 사항			점검 결과	
			예	아니요
쉽게	형식의 용이성	외래어, 외국어를 남용하지 않고 자연스러운 우리말 표현을 썼는가?		
		시각적 편의를 고려하여 문서를 작성했는가?		
	내용의 용이성	문장과 문단을 적절한 길이로 작성했는가?		
		내용을 논리적으로 연결했는가?		
국민의 처지에서	고압적 표현 삼가기	명령, 권위적 표현을 완곡하게 수정했는가?		
	차별적 표현 삼가기	성, 지역, 인종 등에 대한 차별적, 비하적 표현을 사용하지 않았는가?		
		누구나 알기 쉬운 정책 용어를 사용했는가?		
		문맥상 필요 없는 인적 정보를 삭제했는가?		
정확 하게	표기의 정확성	오자, 탈자가 있는가?		
		한글 맞춤법, 표준어 규정, 외래어 표기법, 로마자 표기법에 맞게 표기를 정확하게 했는가?		
	표현의 정확성	의미에 맞는 단어를 썼는가?		
		어법에 맞게 문장을 썼는가?		
문서 유형에 맞게	문서의 형식 점검하기	공고문, 행정 서식, 보고서, 누리소통망서비스 홍보 글 등의 형식에 맞추어 작성했는가?		
전달 매체에 맞게	전달 매체의 특성 점검하기	인쇄, 누리집 등 전달 매체의 특성에 맞추어 작성했는가?		





## 제3부

### 유형별로 실제 문서 쓰기





- 공고문은 공공기관에서 일정한 사항을 일반 대중에게 널리 알리려고 작성하는 문서  
이므로 복잡한 정보를 알기 쉽게 전달해야 한다.
- 공고문에 권위적이고 단정적인 표현을 사용하지 않도록 유의해야 한다.

## 1. 공고문이란?

공고문이란 공공기관에서 일정한 사항을 광고, 게시, 또는 다른 공개적 방법으로 일반 대중에게 널리 알리려고 작성하는 문서를 말한다. 공고문은 전반적인 내용을 상세한 부분까지 정확하게 전달해야 하므로 세밀함과 전달력이 동시에 필요하다.

공고문은 전달하고자 하는 내용에 따라 ‘사업 공고문, 채용 공고문, 행정 안내문’으로 나눌 수 있다. ‘사업 공고문’은 국가 및 공공기관에서 시행하는 사업의 구체적인 내용을 알리고 참여자를 모집하려는 목적으로 작성된다. 사업 공고문에는 사업 내용, 사업 참여자 조건, 사업자 선정 기준, 신청서 마감일, 필요 서류 등의 사항이 포함된다. ‘채용 공고문’은 국가 및 공공기관에서 인력을 채용하려고 작성하며 채용 직무, 채용 인원, 채용 자격, 지원서 마감일 등 채용과 관련된 모든 내용을 포함해야 한다. ‘행정 안내문’은 국가 및 공공기관의 업무 중에서 일반 국민의 생활과 밀접한 관련이 있는 사항을 알리려는 목적으로 작성한다. 유형별 공고문 제목의 예로는 다음과 같은 것이 있다.

### ○ 사업 공고문

- 2022 인천광역시 ‘마을계획 수립 지원 사업’ 추가 공고
- 2022년 ‘소상공인 온라인 입점 지원 사업’ 참여 소상공인 모집 공고
- 2022년 고용 확정형 중소기업 근무 환경 개선 지원 사업 참여 기업 모집 공고



## ○ 채용 공고문

- 2022년 제2차 위촉연구원 채용 공고
- 국세청 일반임기제 공무원(5급, 통계사무관) 채용 공고
- 2022년도 제3차 질병관리청 공무원직 채용 공고

## ○ 행정 안내문

- 2022년 설 승차권 예매 안내
- 일반 열차 운행 조정 알림
- 홈택스 법인세 신고 관련 공지 사항

## 2. 공고문 양식

공고문은 그 내용에 따라 독자에게 필요한 정보를 빠짐없이 알려야 한다. 또한 정보는 시간의 흐름이나 절차 순서로 제시하는 것이 유용하다. 실제 채용 공고문을 보기로 공고문의 형식을 살펴보면 다음과 같다.

### 제3기 고객 평가단 모집

- 대상: 열차 이용 경험자로 다음 각호 중 하나 이상에 해당하며, 분기별 1회 이상 오프라인 활동에 참여가 가능한 고객
 

① 월 2회 이상 코레일 역사 또는 열차 서비스를 이용하는 고객  
 ② 최근 1년 동안 다음의 서비스를 이용한 경험이 있는 고객  
 가. 관광열차, 내일로, 패스상품 등 여행 상품  
 나. 장애인도우미, 유아 동반실 등 교통약자를 위한 서비스  
 ③ 최근 1년 동안 열차 이용 경험이 있는 국내 체류 외국인  
 ④ 고속열차 비수혜 지역이나 벽지 노선 거주자 중 연 6회 이상 철도를 이용하는 고객
- 활동 내용: 한국철도 서비스 서포터 활동(지원서 작성 시 주요 활동 지역을 선정함)  
서비스 모니터링, 아이디어 제안, 서비스 정책 자문, 사회 공헌 활동 등
- 활동 임기: 2020. 8. 1.(토)~2021. 6. 30.(수), 11개월간
- 활동 혜택: 활동 실적에 따라 열차 할인 쿠폰 지급, 우수 단원에게 팸투어 등 신상품 체험 기회 부여, 활동 우수 단원에게 표창
- 모집 기간: 2020. 6. 17.(수)~7. 8.(수)
- 지원 방법: 붙임 파일을 다운로드하여 작성한 후 전자우편으로 제출(○○○@korail.com)
- 결과 발표: 2020. 7. 23.(목), 누리집에 공지함
- 기타 지원서 작성 문의: ☎ 02-000-0000

무엇에 대한 공고문인지  
공고 내용을 제목에 명시함.

다수의 정보는 알아보기  
쉽게 항목을 나누어 제시함.

지원 절차에 따라  
정보를 나열함.

추가적인 문의를  
할 수 있도록  
담당자 연락처를 제시함.

### 3. 공고문 작성 과정에서 주의할 점

일반적으로 공고문은 복잡한 정보를 알기 쉽게 전달해야 하며 일반 국민을 대상으로 하므로 국민친화성을 고려해야 한다는 특징이 있다. 그러나 다수의 복잡한 정보를 지나치게 축약해 표현하면 내용이 모호해질 수 있으며, 사업 공고와 채용 공고의 경우에는 선정 과정에서의 공정성을 확보하려고 책임의 주체를 명확히 하는 과정에서 권위적인 표현이 사용되기도 한다. 이러한 특징으로 인해 공고문에서는 어문 규범과 관련된 오류 외에도 종종 비효율적인 정보 제시 방법과 권위적이고 단정적인 어휘나 표현 사용이 문제점으로 나타날 수 있다. 공고문을 작성할 때는 다음과 같은 사례를 참고하여 주요 정보가 대중에게 효과적으로 전달되도록 할 필요가 있다.

#### 가. 알기 쉽게 풀어서 작성했는가?

공고문은 복잡한 내용을 간결하게 작성하려고 명사 나열식 표현을 사용함으로써 내용이 지나치게 축약되어 의미가 불분명해지는 예가 있다.

**보기** 지령이 먹이가 지령이 사육보다는 폐기물 처리 목적 우려



**권장 표현** 지령이 먹이가 지령이 사육 목적보다는 폐기물 처리 목적으로 사용될 우려가 있음.

위의 예는 ‘지령이 먹이’를 서술하는 서술어가 없어서 전달하려는 뜻이 무엇인지 알기 어렵고, ‘지령이 사육’과 ‘폐기물 처리 목적 우려’가 의미적으로 어떤 관계를 맺고 있는지도 분명하지 않다. 따라서 ‘지령이 먹이가 지령이 사육 목적보다는 폐기물 처리 목적으로 사용되다’와 같이 서술어를 넣고, ‘지령이 사육’과 ‘폐기물 처리’가 각각 지령이 먹이 사용의 목적임을 분명히 할 필요가 있다.

**보기** 임금 등을 체불하여 명단이 공개 중인 사업주



**권장 표현** 임금 등을 체불하여 임금 체불 사업주 명단에 이름이 공개되고 있는 사업주

위 보기에서 '명단'의 의미가 불분명하므로 의미를 구체화하여 '임금 체불 사업주 명단'으로 수정하는 것이 적절하다.

#### 보기

- 기간 중 입석은 운영하지 않으며 승차권에 표시된 구간 외에는 이용할 수 없습니다.
- 차내에서 구간 연장은 불가, 최근 정차역에 하차 조치 및 이미 연장 승차한 구간에 대해서는 10배 부가 운임 징수
- 무표 또는 정당한 승차권이 아닌 경우 하차 조치 및 10배 부가 운임 징수



#### 권장 표현

- 명절 기간에는 입석은 운영하지 않으며 승차권에 표시된 구간 외에는 이용할 수 없습니다.
- 차내에서 구간 연장을 할 수 없습니다.
- 승차권에 표시된 구간이 아닌 곳에서 승차했을 때에는 바로 다음 정차역에서 하차하도록 조치하며 이미 승차한 구간에 대해서는 정상 운임의 10배에 해당하는 부가 운임을 내셔야 하니 유의하시기 바랍니다.
- 승차권이 없거나 정당한 승차권이 아닐 때에는 하차하도록 조치하며 부가 운임을 10배로 징수합니다.

위의 예는 '기간', '무표', '연장 승차' 등 의미가 불분명한 어휘를 다수 사용하여 의미 전달력이 떨어진다. 특히 '차내에서 구간 연장은 불가'나 '이미 연장 승차한 구간'이라는 표현은 지나치게 축약되어 이해하기 어렵다. 각각 '차내에서 구간 연장을 할 수 없습니다'와 '이미 승차한 구간'과 같이 풀어 쓰는 것이 좋다.

## 나. 누구나 이해하기 쉬운 새로운 정책 용어를 잘 만들어 사용하고 있는가?

공고문에서 새로운 정책 용어를 만들어 사용하고자 할 때에는 누구나 쉽게 이해할 수 있도록 해야 한다.

#### 보기

마을 공동체 활동 준비를 위한 주민 대표(우리 동네 오지라퍼)



#### 권장 표현

마을 공동체 활동 준비를 위한 주민 대표(우리 동네 활동가)

위의 예에서는 '우리 동네 오지라퍼'를 마을 공동체 주민 대표를 부르는 명칭으로 사용했다.

여기서 ‘오지라퍼’란 ‘오지랴’이라는 명사에 ‘~하는 사람’이라는 의미를 더하는 영어 접미사 ‘-er’을 결합하여 만든 말로서, 주변의 일에 관심을 많이 가지는 사람을 일컫는다. 이러한 단어는 부정적인 의미가 있으면서 불필요하게 외국어 요소를 섞어 만든 말이므로 ‘우리 동네 활동가’와 같이 수정할 필요가 있다.

## 다. 정보를 산발적으로 제시하지 않았는가?

공고문은 다수의 정보를 전달하기 때문에 자칫 정보가 일정한 순서 없이 나열되기 쉽다. 제시할 정보가 많은 경우에는 정보를 유형화하여 제시하거나 각각의 정보를 알아보기 쉽도록 시각적으로 목록화할 필요가 있다.

보기

사업비는 모임의 마을 공동체 활동 목적을 시행하기 위한 최소 경비로 편성하여야 하며 / 식비, 강사료, 단순 인건비 등을 과다하게 편성하지 않도록 하여야 하고 / 특히, 행사비는 본연의 사업 목적에 필요한 소규모 행사 규모를 원칙으로 하여야 함



권장  
표현

- 사업비는 다음의 원칙에 따라 편성해야 한다.
1. 모임의 마을 공동체 활동 목적을 시행하기 위한 최소 경비로 편성해야 한다.
  2. 식비, 강사료, 단순 인건비 등을 과다하게 편성하지 않도록 해야 한다.
  3. 특히, 행사비는 본연의 사업 목적에 필요한 소규모 행사 규모를 원칙으로 해야 한다.

위의 예는 하나의 문장에 정보를 지나치게 많이 나열하고 있으며, 빗금(/)을 부적절하게 사용하고 있다. 특히 사업 공고문에서 사업 신청 자격이나 유의 사항을 안내할 때 정보를 나열식으로 제시하는 경우를 종종 볼 수 있는데, 정보를 산발적으로 나열한 듯한 인상을 주기 쉽다. 각 항목에 번호를 붙여서 제시해야 정보를 한눈에 파악하기 쉽다.

보기

- 타 지자체 또는 기관(○○부, △△원, □□부 등 정부기관, ◇◇파크 등 지역 혁신기관 등의 동일한 비대면 솔루션 구축 및 비대면 서비스 이용(K-비대면 이용권 지원, 중소기업 인터넷 기반 정보 통신(IT) 자원 통합·공유 서비스 이용 지원 등)과 동일한 내역의 지원이 확정되었거나 예정되어 있는 경우



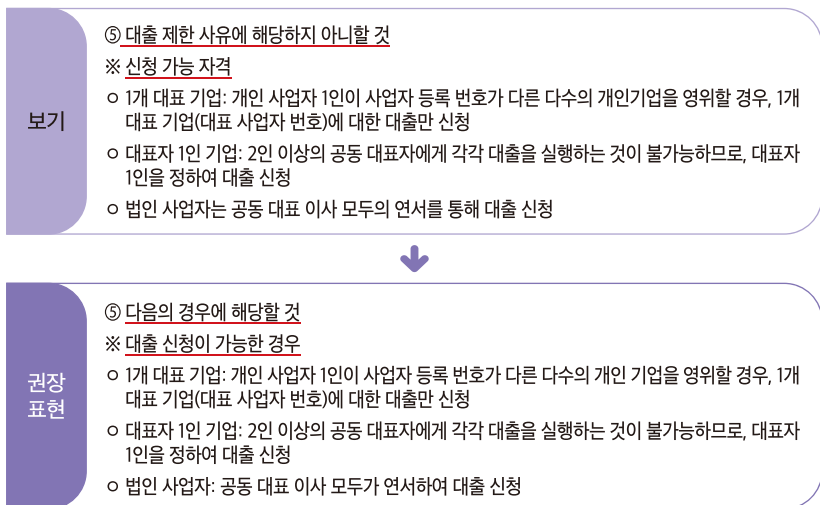
권장  
표현

- 타 지자체 또는 기관\*의 동일한 비대면 솔루션 구축 및 비대면 서비스 이용\*\*과 동일한 내역의 지원이 확정되었거나 예정되어 있는 경우
- \* ○○부, △△원, □□부 등 정부기관, ◇◇파크 등 지역 혁신 기관 등
- \*\* K-비대면 이용권 지원, 중소기업 인터넷 기반 정보 통신(IT) 자원 통합·공유 서비스 이용 지원 등

위의 예 역시 정보를 나열식으로 제시하고 있는데, 괄호 안에 포함된 정보가 지나치게 많아서 가독성이 떨어진다. 또한 괄호를 여러 번 사용하고 있어서 본래 전달하고자 하는 정보와 부가적인 정보가 구분되지 않는다. 이런 경우에는 괄호를 삭제하고 해당 내용을 각주 형식으로 제시하여 핵심적인 정보와 부가적인 정보가 구분되도록 한다.

## 라. 정보를 논리적으로 제시했는가?

공고문에 제시되는 정보는 서로 모순되지 않아야 하며, 표현상 오해의 소지가 있어서는 안 된다. 문서 내에서 일관된 표현을 사용하여 논리적으로 일관성을 유지할 수 있도록 한다.



위의 예는 사업 공고의 일부인데, 대출 신청 가능자여야 사업에 신청할 수 있다는 내용을 담고 있다. 그런데 앞부분에서는 ‘대출 제한 사유에 해당하지 아니할 것’을 명시했으나, 뒷부분에서는 대출 신청 자격을 명시함으로써 정보를 비논리적으로 제시하고 있다. 따라서 ‘대출 신청이 가능한 경우’와 적절히 대응할 수 있도록 수정해 세부적인 대출 신청 자격을 안내하는 것으로 이어질 수 있게끔 한다.

## 마. 권위적인 표현을 삼가는가?

사업 공고문이나 채용 공고문에서는 선정 과정에서 공정성을 유지하려면 책임의 소재를 명확히 할 필요가 있다. 하지만 책임의 소재를 직접적으로 언급하는 표현은 권위적으로 느껴질 수 있으므로 주의해서 사용해야 한다.

### 보기 1

공고문에 명시되지 않은 사항은 동 사업 운영 지침 및 ○○혁신센터에서 정하는 바에 따름. 지침 등에 대한 미숙지로 발생하는 불이익 및 그에 따른 책임은 사업을 신청한 예비 (가)창업자에게 있음



### 권장 표현

공고문에 명시되지 않은 사항은 동 사업 운영 지침 및 ○○혁신센터에서 정하는 바에 따름. 사업을 신청한 예비 (가)창업자는 지침 등을 반드시 숙지해야 함.

### 보기 2

※ 귀하는 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의를 거부할 경우, 본 사업의 세부 사항에 대한 안내 지연 등 불이익을 받으실 수 있습니다.



### 권장 표현

※ 귀하는 동의를 거부할 권리가 있습니다. 동의를 거부할 경우, 본 사업의 세부 사항에 대한 안내가 지연되는 등의 불편함이 있을 수 있습니다.

위의 두 가지 예 모두 권위적 표현을 사용하고 있다. 예비 창업자나 사업 신청자에게 ‘불이익이 있을 수 있다’고 안내하는 문구는 책임 주체를 명확히 하려는 의도에서 사용된 것으로 보이나, 불이익의 가능성과 책임의 소재가 직접적으로 독자에게 있다고 표현함으로써 권위적인 표현으로 인식될 수 있다. 이를 ‘반드시 숙지해야 한다’나 ‘불편함이 있을 수 있다’는 표현으로 수정한다면 안내 사항을 충분히 전달하면서도 권위적인 표현을 피할 수 있을 것이다.

한편 사업 공고문과 채용 공고문은 선정 과정에서 공정성이 중요하기 때문에 절차와 관련한 안내에서 단정적인 표현이 사용되는 경우가 많다. 일반 국민을 대상으로 하는 공고문은 일반 국민이 친숙하게 읽을 수 있어야 하므로 권위적으로 느껴질 수 있는 단정적인 표현을 사용하지 말고 일상적인 표현을 사용하는 것이 좋다.

보기 1 방문 및 우편 접수는 불가능하며, 접수 마감 시간(13:00)까지 제출 완료되어야 함.



권장  
표현

방문 및 우편 접수는 불가능하며, 접수 마감 시간(13:00)까지 공단 누리집으로 제출해 주시기 바랍니다.

보기 2

- 신분: 정규직
- ○○공단 「인사규정」 제13조에 따라 3개월간 수습 직원으로 임용하고, 수습 평가 결과에 따라 정규직으로 임용하거나, 면직할 수 있음
- 보수: 우리 공단 제 규정에 따름(경력 기간 등에 따라 호봉 산정)
- 신규 직원 초임은 알리오(ALIO) 공시 자료 참고



권장  
표현

- 신분: 정규직
- ○○공단 「인사규정」 제13조에 따라 3개월간 수습 직원으로 임용하고, 수습 평가 결과에 따라 정규직으로 임용하거나, 면직할 수 있습니다.
- 보수: 우리 공단의 규정에 따라 산정됩니다. (경력 기간 등에 따라 호봉 산정)
- 신규 직원 초임은 알리오(ALIO) 공시 자료를 참고하시기 바랍니다.

위의 두 가지 예 모두 안내 사항을 ‘제출 완료되어야 함’, ‘면직할 수 있음’, ‘따름’, ‘참고’와 같이 명령조의 단정적 표현을 사용하여 전달하고 있다. 단정적 표현의 사용은 내용을 명확하게 전달하는 효과가 있으나 권위적으로 느껴질 수 있다. 따라서 일반 국민이 친숙하게 읽을 수 있도록 ‘제출해 주시기 바랍니다’, ‘면직할 수 있습니다’, ‘따라 산정됩니다’, ‘참고하시기 바랍니다’와 같이 구체적이고 일상적인 표현으로 수정하는 것이 좋다.

## 4. 공고문 쓰기 실습

다음은 개선이 필요한 공고문의 보기이다. 공고문을 작성할 때에 주의해야 할 사항들을 고려하여 수정해 보자.

## 개선이 필요한 공고문

## 제11회 사진 공모전 요강

- 참가 대상: 산과 사진을 좋아하는 누구나
- 공모 주제: 산과 함께한 아름다운 순간
  - 산의 아름다움을 독창적인 감각으로 나타낸 작품
  - 산과 함께한 아름다웠던 순간과 추억을 담은 작품
  - 사람과 산이 조화된 작품
  - 희귀한 산세, 사라진 지형 등 역사·지리적 가치가 있는 사진
- 출품규격
  - 디지털 사진(1인 5점 이내 미발표작, 중복수상 가능)
  - 파일용량은 3MB, 해상도는 장축 : 3600Pixel, 단축 : 2000Pixel 이상의 촬영정보(EXIF)가 포함된 JPG
  - 수상시 원본(RAW, JPG)제출
- 접수기간
 

20〇〇년 〇월 〇일부터 〇월 〇일까지(〇시까지)

(수상자는 〇월 〇일 홈페이지 공지)
- 수상발표
 

20〇〇년 〇월 〇일 〇〇 공사 홈페이지(<http://info.〇〇.com>)
- 접수방법
 

〇〇 공사 홈페이지 사진공모전 공지 글에서 출품 신청서, 개인정보 제공동의서를 다운 후 작성, 작품과 함께 압축하여 이메일 접수 Email: 〇〇@〇〇.com

## 수정된 공고문

## 제11회 사진 공모전 요강

- 참가 대상: 산과 사진을 좋아하는 누구나
- 공모 주제: 산과 함께한 아름다운 순간
  - 산의 아름다움을 독창적인 감각으로 나타낸 작품
  - 산과 함께한 아름다웠던 순간과 추억을 담은 작품
  - 사람과 산이 조화된 작품
  - 희귀한 산세, 사라진 지형 등 역사·지리적 가치가 있는 사진
- 출품규격
  - 디지털 사진(1인 5점 이내 미발표작, 중복수상 가능)
  - 파일용량은 3MB, 해상도는 장축 : 3600Pixel, 단축 : 2000Pixel 이상의 촬영정보(EXIF)가 포함된 JPG
  - 수상시 원본(RAW, JPG)제출
- 접수기간
 

20〇〇년 〇월 〇일부터 〇월 〇일까지(〇시까지)

(수상자는 〇월 〇일 홈페이지 공지)
- 수상발표
 

20〇〇년 〇월 〇일 〇〇 공사 홈페이지(<http://info.〇〇.com>)
- 접수방법
  - 제출 서류: 출품 신청서, 개인정보 제공동의서(〇〇 공사 홈페이지 사진 공모전 공지 글에서 내려받기 가능)
  - 제출 방법: 작품과 함께 제출 서류를 하나의 파일로 압축하여 제출
  - 제출할 곳: 〇〇@〇〇.com





- 민원 문서용 서식은 행정기관이 민원인에게 제시하는 각종 행정 서식이므로, 민원인이 이해하기 쉽게 작성해야 한다.
- 민원 문서용 서식은 행정기관에서 제공하는 문서 중 대민성이 가장 높은 문서이므로, 국민에게 친숙하고 명료한 언어를 사용해야 한다.

## 1. 민원 문서용 서식이란?

민원 문서의 서식이란 행정기관이 민원인에게 제시하는 각종 행정 서식을 말한다. 민원 문서의 서식은 각항의 질문이나 단어가 쉽고 명료해야만 민원인이 각 작성란에 작성할 내용이 무엇인지 제대로 이해하여 작성할 수 있다. 이때 ‘민원’이란 민원인이 행정기관에 대하여 처분 등 특정한 행위를 요구하는 것(「민원 처리에 관한 법률」 제2조 제1호)을 말하며, ‘민원 문서’란 민원인이 행정기관에 허가, 인가, 그 밖의 처분 등 특정한 행위를 요구하는 문서와 그에 대한 처리 문서(「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」 제4조 제5호)를 말한다. 민원은 민원인인 국민이 자신의 권익을 보호하려고 이용할 수 있는 가장 간편하고 신속한 행정 구제 절차로서, 민원 신청의 수단으로 사용되는 민원 문서용 서식은 국민과 가장 밀접하게 관련되어 있고 국민의 삶에 가장 큰 영향을 미치는 공문서의 유형 중 하나이다. 따라서 민원 문서의 서식은 행정기관이 전달하고자 하는 내용을 국민이 쉽게 이해할 수 있게끔 구성되어야 하며, 국민이 전달하고자 하는 내용을 올바르게 전달할 수 있게 구성되어야 한다.

## 2. 민원 문서용 서식을 만드는 과정에서 주의할 점

민원 문서용 서식은 민원인이 직접 작성란에 내용을 정확하게 작성하게끔 행정기관에서 민원인에게 제시하는 문서이므로, 어문 규범에 어긋나거나 단어나 문장이 헛갈리도록 작성되어서는 안 된다. 민원 문서용 서식에서 특히 오류가 자주 발생하여 고려해야 하는

항목들은 다음과 같다. 다음의 사례를 토대로 기존 민원 문서의 서식을 개선하거나 앞으로 새롭게 민원 문서용 서식을 만들 때 참고할 수 있다.

## 가. 지나치게 어려운 말이 없는가?

민원 문서용 서식에 어려운 말이 쓰이면 민원인이 그 뜻을 몰라 민원 신청서 작성에 어려움을 겪을 수 있다. 서식에는 누구나 알기 쉬운 말을 사용하여야 한다.

**보기** 납부유예 허가를 신청합니다.



**권장 표현** 납부 기한을 늦추고자 합니다. / 납부 기한을 늦추는 것을 신청합니다.

‘유예’라는 말은 시간이나 기일을 미루거나 늦추는 것이므로 ‘기한을 늦추다’나 ‘기한을 미루다’로 대체하면 훨씬 이해하기 쉽다.

**보기**

- 오손
- 최고서



**수정**

- 오염으로 인한 손상
- 독촉장/독촉서

자동차 운전 면허증을 갱신하거나 할 때 작성하는 서식에 흔히 나타나는 ‘오손’이라는 말은 이해하기 어려운 말이다. 뜻을 풀어서 ‘오염으로 인한 손상’으로 풀어 쓰면 이해하기 쉽다. ‘최고서’라는 말도 잘 쓰지 않는 어려운 말이므로 ‘독촉장’이라 ‘독촉서’로 바꿔 쓴다.

## 나. 자연스럽게 읽을 수 있도록 작성했는가?

민원 문서용 서식에서는 지나치게 딱딱하고 경직된 어조를 사용하여 국어 화자의 직관상 자연스럽게 읽히지 못한 표현들이 나타나기도 한다. 또한 다듬을 필요가 있는 외래어를 다듬지 않고 그대로 사용하는 예도 발견된다.

**보기** 본인(기관)은 ○○공사 관내 시설물에서 촬영함에 있어서 귀 기관의 안전 수칙을 적극 준수하겠으며



**권장 표현** 본인(기관)은 ○○공사 관내 시설물에서 촬영하는 동안 귀 기관의 안전 수칙에 적극적으로 따르겠습니다

‘~에 있어서’는 일본어 투 표현이므로 맥락을 고려하여 자연스러운 우리말로 고쳐 써 주어야 한다. 또한 ‘적극 준수하다’와 같이 ‘적극 ~하다’와 같은 구성이 공문서에서 자주 발견되는데, 독자에게 경직된 느낌을 주므로 부드럽게 풀어서 써 주는 것이 좋다.

**보기** \* 하이픈(-)을 제외하고 입력하세요.



**권장 표현** \* 불임표(-)를 제외하고 입력하세요.

‘하이픈(hyphen)’은 ‘불임표’로 바꿔 쓸 수 있으므로 굳이 외래어로 표현하지 않도록 하고 우리말로 표현한다.

## 다. 의미에 맞는 단어를 사용했는가?

민원 문서용 서식에서는 부정확한 어휘를 사용하는 경우가 더러 발견된다. 주로 한자어 어휘 사용에서 오류가 나타난다.

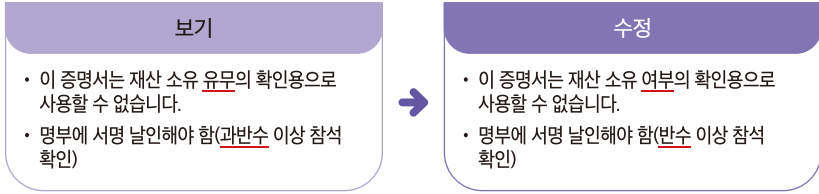
**보기** 개인 정보 수집 및 이용을 거부할 권리가 있으나, 미동의 시 공모전 출품에 대한 신청 자격 검토, 심사, 선정 등이 불가능하므로 입상에서 제외될 수 있습니다.



**수정 1** 개인 정보 수집 및 이용을 거부할 권리가 있으나, 비동의 시 공모전 출품에 대한 신청 자격 검토, 심사, 선정 등이 불가능하므로 입상에서 제외될 수 있습니다.

**수정 2** 개인 정보 수집 및 이용을 거부할 권리가 있으나, 동의하지 않으면 공모전 출품에 대한 신청 자격 검토, 심사, 선정 등이 불가능하므로 입상에서 제외될 수 있습니다.

‘미동의’는 ‘동의’에 ‘그것이 아직 아닌’ 또는 ‘그것이 아직 되지 않은’의 뜻을 더하는 접두사인 ‘미(未)-’를 결합한 것으로서, 엄밀하게 해석하면 ‘아직 동의하지 않음’의 뜻을 지닌다. 해당 맥락에서는 동의를 할 예정이나 아직 하지 않았다는 뜻이 아니라 아예 동의하지 않는다는 의미이므로 접두사 ‘비(非)-’가 결합한 ‘비동의’를 사용하거나(수정 1), 이를 풀어 써 ‘동의하지 않으면’과 같이 쓰는 것이 더 적절하다(수정 2).

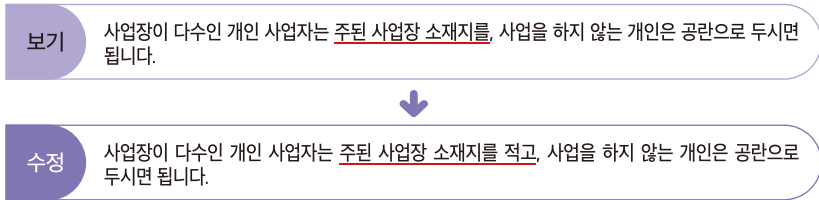


위의 첫 번째 보기에 쓰인 ‘유무(有無)’는 ‘있음과 없음’을 뜻하는데, 해당 맥락에서는 ‘재산 소유가 있는지 없는지’와 같이 해석되기 때문에 부자연스럽다. 여기에서는 ‘재산을 소유하고 있는지 소유하고 있지 않은지’와 같이 해석될 수 있도록 ‘여부(與否)’를 사용해야 한다.

두 번째 보기에 쓰인 ‘과반수(過半數)’는 ‘절반이 넘는 수’를 뜻한다. 그러나 해당 맥락에서는 참석자 명부에 적힌 사람 중 절반 이상이 참석했음을 확인해야 한다는 점을 언급하고 있으므로 ‘절반’이 포함될 수 있도록 ‘반수(半數)’를 사용해야 한다. ‘과반수’는 ‘반수 초과’로 바꾸어 쓸 수 있다.

## 라. 문장을 어법에 맞게 사용했는가?

민원 문서용 서식에서는 문장을 어법에 맞게 쓰지 못하는 사례가 가장 많이, 다양하게 발견된다. 병렬적 구성에서 주어·목적어 등과 서술어 간에 호응이 부적절하거나, 잘못된 조사가 사용되는 등의 경우가 있어 민원 문서 작성에서 특히 주의를 기울여야 한다.



위의 예에서는 구나 절 단위가 병렬적으로 이어진 구성에서 문장 성분 간의 호응이 적절하게 이루어지고 있지 못하다. ‘두다’와 ‘주된 사업장 소재지를’은 적절하게 호응하지 않으므로 선행절의 목적어 ‘주된 사업장 소재지를’에 호응하는 서술어‘적다’를 추가해 주는 것이 적절하다.

**보기** 서명은 제출에 같음합니다.



**수정 1** 서명은 제출하는 것으로 같음합니다.

**수정 2** 서명은 제출하는 것으로 대신합니다.

**수정 3** 서명은 하지 않으셔도 됩니다.

위의 예는 조사 사용이 부적절한 예이다. 서술어 '같음하다'는 문장에서 '~을 ~으로 같음하다'와 같이 쓰이는 동사이므로 앞에 놓이는 조사 '에'는 '로'로 수정하는 것이 바람직하다(수정 1). 또는 국민에게 더 익숙한 '대신하다'를 사용하거나(수정 2), 부드러운 느낌을 줄 수 있도록 풀어 써 '하지 않으셔도 됩니다'와 같이 수정해 줄 수도 있다(수정 3).

## 마. 권위적인 표현을 삼갔는가?

민원 문서용 서식은 행정기관에서 제공하는 문서 중 대민성이 가장 높은 문서에 해당한다. 따라서 독자이자 민원을 신청하는 주체인 국민에게 친숙한 언어를 사용해야 하고, 권위적인 표현을 사용하지 않도록 주의해야 한다.

**보기** 직원이 열차나 승객, 촬영 팀의 안전에 문제가 생길 수 있다고 판단할 경우 제한적 혹은 전면적 촬영 취소를 명할 수 있으며 촬영 관계자는 즉시 지시에 따른다.



**수정** 직원이 열차나 승객, 촬영 팀의 안전에 문제가 생길 수 있다고 판단할 경우 제한적 혹은 전면적 촬영 취소를 요구할 수 있으며 촬영 관계자는 즉시 촬영을 중지해야 한다.

'명하다', '지시에 따른다'와 같은 표현은 '직원'과 '촬영 관계자'의 관계를 수직적으로 보는 권위적인 표현이다. 권위적인 표현은 되도록 완곡하게 표현하는 것이 좋다.

## 바. 적절한 분량의 정보를 제시했는가?

한 문장이 지나치게 많은 수의 절로 이루어지면 한 문장 안에 너무 많은 양의 정보가 담겨 내용 파악이 어려워진다. 되도록 문장을 간결하게 끊어서 표현하는 것이 좋다.

보기

전입 주소가 구분 등기가 되어 있지 않은 다가구주택인 경우에 작성하도록 되어 있는 '주택 명칭·층·호수'는 주민등록 관리 등을 위해 필요한 사항으로 원하는 사람만 작성하면 되고, 공법상 주소로 인정되지 않으며, 공무상 필요한 경우 국가나 지방자치단체에 제공될 수 있으며, 이를 작성하지 않아 우편물 등이 송달되지 않을 수 있음을 양지하시기 바랍니다.



권장 표현

전입 주소가 구분 등기가 되어 있지 않은 다가구주택인 경우에 작성하도록 되어 있는 '주택 명칭·층·호수'는 주민등록 관리 등을 위한 것입니다. 이는 공법상 주소로 인정되지 않으며 공무상 필요한 경우 국가나 지방자치단체에 제공될 수 있습니다. 원하지 않는 사람은 작성하지 않을 수 있으나, 우편물 등이 송달되지 않을 수 있음을 양지하시기 바랍니다.

심표를 사용하여 다량의 정보를 하나의 문장으로 구성하고 있다. 이어진 절 간의 의미적, 논리적 관계를 고려하여 문장을 적절한 길이로 나누어 주도록 한다.

## 사. 시각적 편의를 고려하여 작성했는가?

민원 문서 중 일부 문장은 내용이 까다롭고 형식이 복잡하여 길이가 길어지기도 하는데, 문장이 지나치게 길어지면 독자는 그 내용을 쉽게 파악하기 어렵다. 그러한 경우에는 되도록 가독성을 높일 수 있도록 시각적, 형식적으로 개선할 필요가 있다.

보기

제7호에도 불구하고, 다른 법령에 따라 인·허가 등을 받아 사업자 등록을 하고 해당 영업 또는 사업을 영위하고 있는 외국인인 신청인(법인의 경우에는 최근 1년 이내에 법인세를 납부한 시점부터 등록 신청 시점까지의 기간 동안 대표자 및 임원의 변경이 없는 경우로 한정합니다)은 해당 영업 또는 사업의 인·허가증 등 인·허가 등을 받았음을 증명하는 서류와 최근 1년 이내에 소득세(법인의 경우에는 법인세를 말합니다)를 납부한 사실을 증명하는 서류를 제출하는 경우에는 그 영위하고 있는 영업 또는 사업의 결정 사유 규정과 중복되는 「부동산개발업의 관리 및 육성에 관한 법률」(이하 "법"이라 합니다) 제6조 각 호의 결정 사유에 한하여 제7조 각 목의 서류를 제출하지 않을 수 있습니다.



권장  
표현

제7호에도 불구하고, 다른 법령에 따라 인·허가 등을 받아 사업자 등록을 하고 해당 영업 또는 사업을 영위하고 있는 외국인인 신청인\*은 해당 영업 또는 사업의 인·허가증 등 인·허가를 받았음을 증명하는 서류, 최근 1년 내에 소득세\*\*를 납부한 사실을 증명하는 서류를 제출하는 경우에는 그 영위하고 있는 영업 또는 사업의 결격 사유 규정과 중복되는 「부동산개발업의 관리 및 육성에 관한 법률」 제6조 각호의 결격 사유에 한하여 제7호 각 목의 서류를 제출하지 않을 수 있습니다.

\* 법인의 경우에는 최근 1년 이내에 법인세를 납부한 시점부터 등록 신청 시점까지의 기간 동안 대표자와 임원의 변경이 없는 경우로 한정합니다.

\*\* 법인의 경우에는 법인세를 말합니다.

위 사례에서는 부가적인 정보를 괄호 속에 넣어 본문과 함께 제시하고 있다. 그러나 괄호 속에 들어가 있는 내용이 긴 까닭에 가독성이 떨어진다. 이 경우 가독성을 높이고자 별표와 같은 주석 기호를 활용하여 해당 정보를 본문의 밖에 제시해 주는 방법을 쓸 수 있다.

## 아. 어문 규범에 어긋나는 표기가 없는가?

민원 문서용 서식에서는 어문 규범에 어긋나는 표기가 자주 발견되며, 그중에서도 띄어쓰기와 관련된 오류가 가장 많이 발견된다. 주로 명사와 명사를 합성어가 아님에도 붙여 쓰거나, 조사를 앞의 단어와 띄어 쓰거나, 문장 부호를 앞뒤의 단어와 잘못 띄어 쓰거나 붙여 쓰는 오류가 발견된다.

### 보기

- 보유 및 이용기간: 접수일부터 5년
- 필수입력 항목 입니다.



### 수정

- 보유 및 이용 기간: 접수일부터 5년
- 필수 입력 항목입니다.

위의 보기에서 ‘이용기간’이나 ‘필수입력’은 하나의 단어로 보기 어려우며 사전에도 등재되어 있지 않으므로 ‘이용 기간’, ‘필수 입력’과 같이 띄어 써야 한다. ‘부터’와 ‘입니다’의 ‘이다’는 조사이므로 앞의 단어와 반드시 붙여 써야 한다.



명사 ‘전(前)’이나 의존명사 ‘시(時)’를 앞의 말과 붙여 쓰는 경우도 자주 발견되는데, 모두 앞의 단어와 띄어 써야 한다.



문장 부호 규정을 준수하지 않은 띄어쓰기도 자주 발견되는데, 대표적인 예가 쌍점(:)과 관련한 띄어쓰기이다. 쌍점은 시와 분, 장과 절 등을 구별할 때나 의존명사 ‘대(對)’를 대신하여 쓰일 때를 제외하고는 앞말과는 붙여 쓰고 뒷말과는 띄어 써야 한다. 따라서 위와 같이 표제 다음에 항목을 듣거나 설명을 붙일 때에는 앞말과는 붙이고 뒷말과는 띄어서 써야 한다.



### 3. 민원 문서용 서식 만들기 실습

다음은 개선이 필요한 민원 문서 서식의 보기이다. 민원 문서용 서식을 만들 때에 주의해야 할 사항들을 고려하여 민원 문서용 서식을 수정해 보자.

#### 개선이 필요한 민원 문서용 서식

【서식 3/36】 대법원 예규 [별지 제11호 서식]

가족관계 등록사항별 증명서 교부 등 신청서				
신청 대상자 <sup>1)</sup>	성 명		(한자 : )	
	등록기준자 <sup>2)</sup>			
	주민등록번호		-	
신청내용	1. 일반증명서		2. 상세증명서	
	① 가족관계증명서.....( )통 ② 기본증명서.....( )통 ③ 혼인관계증명서.....( )통 ④ 입양관계증명서.....( )통 ⑤ 친양자입양관계증명서.....( )통		① 가족관계증명서.....( )통 ② 기본증명서.....( )통 ③ 혼인관계증명서.....( )통 ④ 입양관계증명서.....( )통 ⑤ 친양자입양관계증명서.....( )통	
주민등록번호 공개신청 여부 (뒷부분)	<input type="checkbox"/> 전부공개 <input type="checkbox"/> 신청 대상자 본인만 공개	공개 신청 사유	<input type="checkbox"/> 1. 신청대상자의 주민등록번호를 정확하게 기재한 경우 <input type="checkbox"/> 2. 신청인이 신청대상자 본인 또는 본인의 부모, 양부모, 배우자, 자녀 및 그 대리인인 경우 <input type="checkbox"/> 3. 가족관계등록관서 출석 신청인이 재판상 필요를 소명 <input type="checkbox"/> 4. 공무원 등이 공용 목적임을 소명한 경우	
아포스티유 신청을 위한 증명서 발급정보 전송에 관한 동의 여부			증명서 발급정보 전송에 동의합니다 <input type="checkbox"/>	
신 청 인	성명	① 또는 서명	주민등록번호 <sup>4)</sup>	-
	주소	신청인 자격		의
		휴대전화번호 등		
위 임 인	성명	주민등록번호 <sup>4)</sup>	-	
	위임을 받은 경우 위임인의 성명 및 주민등록번호를 기재하여야 합니다 (위임장은 별도 첨부)			
20    년    월    일				
○○시(구)·읍·면장 귀하				
1. 공동상속자명 신청대상이 수인일 때 신청 대상자간에 “별자와 같음”이라고 기재한 뒤 별지 서식을 이용하여 기재할 수 있으며, 이 경우 신청서와 별지를 간인(서명)하여야 합니다. 2. 신청서를 작성하는 경우에는 대상자의 성명과 등록기준자를 정확히 기재하여야 합니다. 다만, 본인, 배우자, 직계혈족과 그 대리인의 경우와 뒷면 작성방법 5.의 경우에는 대상자의 성명과 주민등록번호로도 청구할 수 있으나, 우편으로 청구할 때에는 등록기준지를 반드시 기재하여야 합니다. 3. 본인의 현재 유효한 친권·후견에 관한 사항을 확인하고자 할 경우에는 특정증명서 교부를 신청하여야 합니다. 4. 신청인 또는 위임인이 외국인인 경우 외국인등록번호(국내거소신고번호 또는 출생 년월일)를 기재하시기 바랍니다. ※ 법 제117조 3호 : 제14조 제1항제2항 및 제42조를 위반하여 거짓이나, 그 밖의 부정한 방법으로 다른 사람의 신고 서류를 열람하거나 신고 서류에 기재되어 있는 사항 또는 등록부등의 기록 사항에 관한 증명서를 교부받은 사람은 3년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금에 처하게 됩니다. 법 제11조 제6항을 위반하여 발급 대상이 아닌 사람에게 고의로 발급한 사람도 상동.				

가족관계 등록사항별 증명서 교부 등 신청서				
신청 대상자¹	성명	(한자 : )		
	등록기준지²			
	주민등록번호	-		
신청내용	1. 일반증명서		2. 상세증명서	
	① 가족관계증명서.....( )통 ② 기본증명서.....( )통 ③ 혼인관계증명서.....( )통 ④ 입양관계증명서.....( )통 ⑤ 친양자입양관계증명서.....( )통		① 가족관계증명서.....( )통 ② 기본증명서.....( )통 ③ 혼인관계증명서.....( )통 ④ 입양관계증명서.....( )통 ⑤ 친양자입양관계증명서.....( )통	
	<input type="checkbox"/> 전부공개 <input type="checkbox"/> 신청 대상자 본인만 공개 (외부부부)	공개 신청 사유	<input type="checkbox"/> 1. 신청대상자의 주민등록번호를 정확하게 기재한 경우 <input type="checkbox"/> 2. 신청인이 신청대상자 본인 또는 본인의 부모, 양부모, 배우자, 자녀 및 그 대리인인 경우 <input type="checkbox"/> 3. 가족관계등록관서 출생 신청인이 재판상 필요를 소명 <input type="checkbox"/> 4. 공무원 등이 공용 목적임을 소명한 경우	
아포스티유¹ 신청을 위한 증명서 발급정보 전송에 관한 동의 여부			증명서 발급정보 전송에 동의합니다. <input type="checkbox"/>	
신청인	성명	㉠ 또는 서명	주민등록번호³	
	주소	<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div style="width: 45%;">           신청인 자격  <small>(다른 신청자의 자격과 관계 없음)</small> </div> <div style="width: 45%;">           의         </div> </div>		
		추대전화번호 등 <small>(유선전화, 번호)</small>		
위임인	성명	주민등록번호³		
	위임을 받은 경우 위임인의 성명 및 주민등록번호를 기재해야 합니다. <input type="checkbox"/> (위임장은 별도 첨부)			
20    년    월    일				
○○시(구)·읍·면장 귀하				

1. 공동상속 처럼 신청대상인 수인이 때 신청 대상자에게 “별지와 같음”이라고 기재한 뒤 별지 서식을 이용하여 기재할 수 있으며, 이 경우 신청서의 별지를 간이서명하여야 합니다.

2. 신청서를 작성하는 경우에는 대상자의 성명과 등록기준지를 정확히 기재해야 합니다. 다만, 본인, 배우자, 직계혈족과 그 대리인의 경우와 뒷면 작성방법 5.의 경우에는 대상자의 성명과 주민등록번호로도 청구할 수 있으나, 우편으로 청구할 때에는 등록기준지를 반드시 기재해야 합니다.

3. 본인의 현재 유효한 친권추천에 관한 사항을 확인하고자 할 경우에는 특정증명서 교부를 신청해야 합니다.

4. 아포스티유란 국내에서 발급한 문서를 다른 국가에 제출하여 증명서 역할을 수행할 수 있도록 한 국제협약으로서, 주한 공사나 영사의 확인 없이 협약 국가에서 공문서의 효력을 인정받습니다.

5. 신청인 또는 위임인이 외국인인 경우 외국인등록번호(국내거소신고번호 또는 출생 년월일)를 기재하시기 바랍니다.

※ 법 제117조 3호 : 제14조 제1항제2항 및 제42조를 위반하여 거짓이나, 그 밖의 부당한 방법으로 다른 사람의 신고 서류를 열람하거나 신고 서류에 기재되어 있는 사항 또는 등록부등의 기록 사항에 관한 증명서를 교부받은 사람은 3년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처하게 됩니다. 법 제11조 제6항을 위반하여 발급 대상이 아닌 사람에게 고의로 발급한 사람도 상응하는 처벌을 받습니다.



- 보고서는 현안이나 긴급 상황, 특정 사건 현황, 전문적인 연구와 검토 결과 등을 보고 하거나 안건을 건의할 때 작성하는 문서이므로, 보고받는 사람이 핵심을 명확히 파악 하고 이해하기 쉽도록 써야 한다.
- 보고서는 행정기관의 문서 중 자주 작성하는 문서로서 일정한 형식과 체계를 갖추어야 한다. 또한 내용을 논리적으로 구조화해야 한다.

## 1. 보고서란?

### 가. 보고서의 정의

「행정 효율과 협업 촉진에 관한 규정」에서는 공문서를 그 성질에 따라 '법규 문서, 지시 문서, 공고 문서, 비치 문서, 민원 문서 및 일반 문서'로 나누고 '회보'와 '보고서'를 일반 문서로 구분하고 있다. '보고서'는 일반적으로 어떤 것을 보고하는 글이나 문서를 말하지만 공문서로서의 보고서는 현안이나 긴급 상황, 특정 사건 현황, 전문적인 연구와 검토 결과 등을 논리적으로 보고하거나 건의할 때 작성하는 문서의 하나라고 할 수 있다.

그런데 어떤 일의 내용과 결과를 '단순히', '정보만 나열'하여 글을 작성한다면 좋은 보고서라고 할 수 없다. '단순한 나열식 보고'가 아니라 주제에 대하여 생각을 정리하고, 보고받는 사람이 쉽게 이해할 수 있도록 내용을 구조화하고 표현을 정리해야 좋은 보고서라고 할 수 있다.

보고서는 다른 행정 문서에 비해 일반인에게 공개되는 빈도가 높지 않지만, 대부분의 공공기관에서 상황과 업무를 파악하고 설계를 하는 데 핵심적인 역할을 하는 기본 자료라고 할 수 있다. 즉, 보고서는 기관 내에서 문서로 의사 전달을 하는 소통의 도구라고 할 수 있다. 따라서 핵심적 메시지를 명료하게 제시해야 하고, 육하원칙에 따라 정확하게 전체 내용을 전달해야 하며, 내용이 불충분하여 보고받는 사람에게 의문이 남게 해서는 안 된다.

보고서를 작성할 때 유의해야 할 일반적인 사항은 다음과 같다.

### ● 보고서 작성 시 유의할 점

- 보고서는 읽는 사람이 이해하기 쉽게 작성해야 한다.
- 보고서는 내용을 정확하게 작성해야 한다.
- 보고서는 하나의 텍스트로서 내용이 완결되어야 한다.
- 보고서의 문장은 간결해야 한다.
- 보고서를 작성하기 전, 현상과 문제점을 진단하고 개선 방안을 구체화해야 한다.
- 보고서 내용은 유사한 사실을 나열하지 말고 짜임새 있게 체계적으로 구조화해야 한다.
- 보고서에는 내용에 맞는 시각적 자료를 적절하게 활용해야 한다.
- 보고서는 표준화된 양식에 따라 작성해야 한다. 일반적으로 '표지, 목차, 개요, 본문, 결론, 부록'의 형식으로 이루어진다.
- 보고서는 '기획하기 → 작성하기 → 편집하기 → 수정하기'의 순서로 작성한다.

## 나. 보고서의 종류

보고서는 국가 기관, 일반 기업체, 단체 등에 따라 일정한 형식을 마련하여 사용하고 있다. 국가, 공공기관이라고 하더라도 각 기관에 따라 다른 형식을 사용한다. 따라서 보고서를 작성할 때는 그 기관에서 사용하는 형식을 알고 이에 맞추어 작성하는 것이 가장 기본적인 단계라고 할 수 있다.

보고서의 종류는 다양하다. 보고의 범위에 따라 '내부 보고서'와 '외부 보고서'로 분류하기도 하고, 내용이나 용도에 따라서는 '정책 보고서', '상황·정보 보고서', '회의 보고서', '행사 보고서' 등으로 나누기도 한다.

정책 보고서는 정책에 대한 계획, 진행 사항, 집행 결과를 보고하거나 재가를 받기 위한 보고서이므로, 정책의 추진 배경이나 주요 검토 사항, 추진 결과 등을 분석하여 상세하게 제시해야 한다. 정책 보고서는 정책 결정권자가 보고서에서 얻고자 하는 정보가 무엇인지를 파악하고 이를 정확하게 제시하는 것이 중요하다. 또한 다양한 관점에서 문제를 분석하여 근본적인 해결 방안을 제시하고, 정책 결정권자가 구체적으로 어떤 것을 해야 할 것인지를 분명하게 제시해 주어야 한다.

상황·정보 보고서는 특정한 상황이나 사안, 추진 동향(정책 동향 포함) 등에 관한 보고서로, 정기 보고의 형태를 띠는 경우가 많다. 상황·정보 보고서는 진행 중인 사안에 대한 현황과 시사적 정보를 적절하게 제공하는 것이 중요하다.

회의 보고서는 ‘회의 자료 보고서’와 ‘회의 결과 보고서’로 구별된다. ‘회의 자료 보고서’는 회의에 안건으로 상정하는 자료와 참고 자료에 해당하고, 회의 결과는 회의에서 논의된 내용이나 결정된 사항을 회의록 형태로 정리한 것이다.

행사 보고서는 행사를 하기 전에 보고하는 행사 개요, 말씀 자료 및 참고 자료를 말한다.

### 더 알아보기

보고서는 읽는 사람에 따라 ‘내부 보고서’와 ‘외부 보고서’로 나누기도 한다. 내부 보고서는 주로 상급자에게 보고하기 위한 문서로, 대부분 비공개로 전제로 작성된다. 정책 검토 보고서, 계획 수립 보고서, 상황 보고서, 개요 정리 보고서, 회의 자료 보고서 등이 내부 보고서에 해당하고, ‘보고 자료, 협의 자료, 설명 자료, 말씀 자료’ 등이 외부 보고서에 해당하며 이 보고서들은 대부분 공개된다. 공개되는 보고서는 정부 기관과 국민 간의 소통의 매개체이기도 하다. 따라서 소통이 잘 이루어질 수 있는 정확한 보고서를 작성해야 한다.


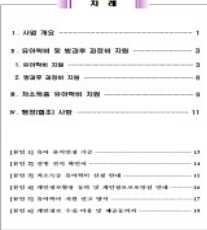
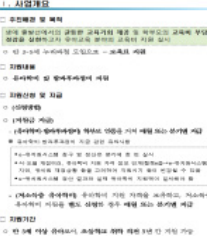
## 2. 보고서의 양식

### 가. 보고서의 서식

보고서의 서식은 기관마다 조금씩 다르지만 행정안전부의 ‘보고서 표준 서식’을 참고할 수 있다. 행정안전부에서는 정부 보고서의 품질 향상과 서식 표준화를 위해 ‘보고서 표준 서식’을 제작하여 배포한 바 있다.

### 나. 보고서의 내용 구성

보고서는 유형에 따라 양식이 조금씩 다르지만 일반적으로 ‘표지, 차례, 개요, 본문, 결론, 부록’의 형식으로 이루어져 있다.

구성	내용	예
표지	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 표지 형식에 맞추어 작성</li> <li>○ 기관, 제목, 제출일, 부서 등 제시</li> <li>○ 보고서의 제목               <ul style="list-style-type: none"> <li>- 보고 성격, 핵심 내용을 알 수 있도록 작성</li> <li>- 제목은 가능한 1줄로 작성</li> <li>- ‘보고 내용’과 ‘방향’이 담기게 함</li> </ul> </li> </ul>	
차례	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 보고서 전체 구조를 보여 주는 차례 작성</li> <li>- 소제목의 쪽 제시</li> </ul>	
개요	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 전체 내용을 개략적으로 요약하거나 보고서 작성의 배경, 목적, 경위 등 서술</li> <li>- 검토 배경·필요성: 그 주제가 ‘왜’ 필요한지 정확히 드러나게 작성</li> </ul>	
본론	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 현황 파악, 문제점, 원인 분석, 정책 대안 등 서술</li> <li>○ 정책 대안은 ‘어떻게’가 잘 드러나도록 구체적으로 제시</li> <li>○ 중요도가 높은 사항을 먼저 서술</li> </ul>	
결론	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 결론 및 대안 제시, 기대 효과, 건의 사항, 향후 조치 사항 등을 제시</li> </ul>	
부록	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 참고 자료 등을 첨부</li> </ul>	

다만, 표지와 차례를 제외한 ‘개요, 본론, 결론’ 등은 보고서의 유형에 따라 세부 내용 작성에 차이가 있을 수 있다. 예를 들어 정책 보고서는 다음과 같이 구성한다.

1. 보고 개요
  - ① 추진 배경(사유·수요·필요성 등)
  - ② 추진 목적(방향)
  - ③ 추진 경과(경위) 및 작성 과정
2. 현황 및 문제점
  - ① 현황 및 실태, 문제점
  - ② 원인 분석 및 대응
  - ③ 국내외 사례(유사·대처) 등
3. 정책 수단·대안
  - ① 정책 고객 및 소요 자원
  - ② 정책 대안
  - ③ 정책 수행 시 예상 효과 등
4. 추진 계획
  - ① 추진 전략 및 방향
  - ② 추진 계획
  - ③ 추진 체계
  - ④ 정책 홍보
  - ⑤ 점검 평가
  - ⑥ 예산
  - ⑦ 추진 일정
5. 건의
6. 행정 사항 등

즉, 정책 보고서는 ‘보고 개요’ 다음에 ‘현황 및 문제점’, ‘정책 수단·대안’, ‘추진 계획’ 등으로 내용을 작성한다. ‘현황 및 문제점’을 제시할 때는 통계, 여론 조사, 현상 조사 등 객관적이고 구체적인 자료를 근거로 기술해야 한다. 또한 현재 상황의 원인을 여러 방면으로 분석하여 이에 대응할 필요성을 제시해야 하며 국내외 유사 사례도 분석하여 참고할 수 있도록 해야 한다. 현황 및 문제점을 파악한 뒤에는 구체적이고 실효성 있는 정책 수단과 대안을 제시해야 한다. 정책의 목표, 사회적 비용, 소요 예산, 실행 가능성 등을 종합적으로 고려하여 최적의 대안을 제시하고 예상되는 효과도 함께 고려하여 기술한다. ‘추진 계획’은 추진 전략 및 방향, 추진 계획, 추진 체계, 정책 홍보, 점검 평가, 예산, 추진 일정 등을 구체적으로 제시한다. 상황 보고서와 정보 보고서는 정확한 상황, 사실 관계, 관련 정보를 신속히 제공하는 것이 목적이므로 현재 상황을 객관적으로 분석하여 신속하고 정확하게 전달하는 것이 중요하다.

예를 들어 폭염 대처 상황 보고서라면, 현재의 기상 상황, 폭염으로 인한 피해 상황, 각 부처의 대처 상황 등을 객관적으로 분석하여 전달력 있게 내용을 구성해야 한다. 정보 전달력을 높이려면 표나 그래프, 사진이나 그림 등을 적극적으로 활용하는 것도 필요하다. 정보 보고서는 상황 보고서에 비해 시급한 사항은 아닌 경우가 많지만 특정 사안에 대해 분석하고 평가하여 간략한 의견을 제시할 수 있다. 이 두 유형의 보고서는 비교적 짧은 분량으로 신속, 정확, 간결하게 정보를 전달하는 것이 중요하므로 명확한 어휘, 간결한 표현을 사용해야 한다. 상황 보고서와 정보 보고서의 구성은 아래와 같다.

#### 상황 보고서 / 정보 보고서

##### <상황 보고서>

1. 개요
2. 사실 기술
3. 부연 설명
4. 간략한 의견 · 대책 등

##### <정보 보고서>

1. 개요(목적, 방향, 대책)
2. 실태 및 상황
  - 실태, 현황 및 문제점, 예상 동향 등
3. 평가 및 의견
  - 평가, 대책 및 대응 방안, 의견 등

회의 보고서 중 회의 자료 보고서는 정해진 시간에 회의 참석자들이 어떤 안건을 논의하여 결론을 내거나 의견을 정리하는 데 참고할 수 있도록 작성한 것이다. 따라서 참석자들이 회의 개최의 목적을 정확히 알 수 있도록 명시해야 하며, 회의 내용과 참고 자료를 분리하여 제시해 주어야 한다. 회의 목적이 '정보 공유'라면 '정보 공유 목적, 정보 내용, 활용 방안, 보안 유지 등의 기타 사항' 등을 전달력 있게 제시해 주어야 한다. 이와 달리 회의 목적이 '논의 후 의사 결정'이라면, '쟁점 사항과 논거, 지금까지의 논의 과정, 쟁점 사항별 문제점' 등을 소개하는 내용으로 구성해야 한다.

회의 결과 보고서는 회의에서 논의한 사항이나 발언 내용을 일목요연하게 정리한 것으로, 회의 결과 요약, 회의 발언 요지, 회의 녹취록 등으로 구성된다. 「공공기관의 기록물 관리에



관한 법률 시행령」에서는 회의 결과 보고서에 ‘회의명’, ‘회의 개최 기관’, ‘일시 및 장소’, ‘참석자 및 배석자’, ‘회의 진행 순서’, ‘상정 안건’, ‘발언 요지’, ‘결정 사항 및 표결 내용’ 등을 담아야 한다고 규정하고 있다. 내용을 작성할 때는 회의의 모든 과정을 기록하기보다는 주요 내용을 중심으로 논리적으로 정리해야 한다. 특히 회의 결과 보고서는 시간이 흐른 후에도 기록으로 남는 것이므로 작성자의 주관적 기술이 아니라 객관적 정리가 필요하며 사실을 왜곡해서도 안 된다.

회의 결과 보고서 중 의사 결정 회의의 결과 보고서를 예로 들면 다음과 같다.

#### 의사 결정 회의 결과 보고서

- 회의 개요
    - 회의 목적(필요시 또는 개최 배경)
    - 일시 · 장소
    - 참석자 및 주재
    - 진행 순서(필요시)
    - 회의 주관(필요시)
  - 회의 결과
    - 총괄(논의 · 발언 요지 및 결정 사항 등 총괄)
    - 안건별(논의 · 발언 요지 및 결정 사항 · 표결 내용)
  - 회의 결과 후속 조치 계획(필요시)
    - 결정 사항 향후 계획(일정)
    - 제시 사항 등에 대한 검토 및 조치 계획(일정)
- <부록>
1. 녹취록 1부(붙임 1)
  2. 상세 발언 요지 1부(붙임 2)
  3. 회의 자료 1부(별첨 1)

행사 보고서는 행사를 진행하기 위한 기본적인 계획과 이 행사를 성공적으로 실행하기 위한 제반 준비 계획의 내용으로 작성한다. 행사의 규모와 내용이 다양한 만큼 행사 보고서의 형식을 정형화하는 것은 쉽지 않지만, 행사 주재자에 맞추어 작성해야 하고 행사 의도를 드러내야 하며 행사의 종류에 따라 적절하게 작성해야 한다. 행사 보고서는 행사의 목적, 기본 방침, 추진 계획(일시, 장소, 주관, 참석, 식순 등), 관련 행사, 주요 협조 사항, 기관별 세부 협조 사항, 지역별 관련 행사 등의 내용으로 구성한다.

행사 기본 계획 보고서의 예는 다음과 같다.

### 행사 기본 계획 보고서

□ 행사 개요

- 목적
- 기본 방침

□ 추진 계획

- 중앙 행사

일시 / 장소 / 주관 / 참석 / 내용

- 관련 행사(행사별)

일시 / 장소 / 주관 / 참석 / 내용

- 주요 협조 사항

- 기관별 관련 행사
- 국민 태극기 달기 운동
- 기념 현판·현수막 설치
- 무료 관람·개방·승차 등

- 기관별 세부 협조 사항

- 지역별 관련 행사 등

## 더 알아보기

행사 보고서를 작성할 때 다음과 같이 육하원칙에 맞추어 질문하며 내용을 작성할 수 있다.

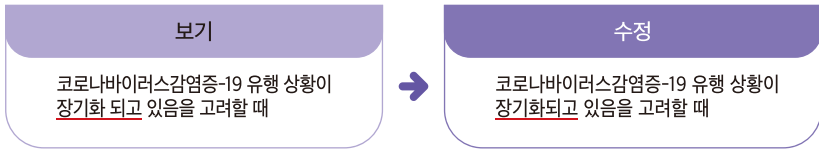
구분	질문
제목	행사의 명칭은?
왜 [Why]	행사의 성격은? 행사의 목적과 방향은? 행사의 필요성은?
언제 [When]	행사의 시기는? 행사의 진행 순서는?
어디서 [Where]	행사의 장소는? 행사의 주최는? 행사의 주관은? 행사의 협조 부서는? 행사의 지원 부서는?
누가 [Who]	행사의 주재자는? 행사에서 말할 사람은? 행사의 참석자(초청자)는? 행사의 사회자는?
무엇을 [What]	행사의 메시지는? 행사의 연설문은? 행사의 참고 자료는?
어떻게 [How]	행사의 추진 일정은? 행사의 예산 계획은? 행사의 업무는? 행사의 홍보 자료나 초청장 시나리오 구성은? 행사의 주재자, 격려나 감사 등의 대상자는? 초청자 대상은? 행사장 설치와 장식은? 식사나 교통 안내는?

### 3. 보고서 작성 과정에서 주의할 점

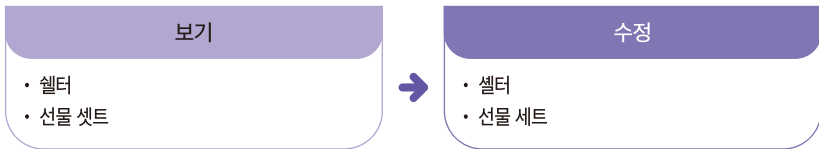
보고서는 읽는 사람의 처지에서 정확하고 구체적인 내용을 간결한 형식의 문장으로 전달해야 한다. 오타자가 수정되지 않고 그대로 나오거나 어법에 어긋난 문장을 사용하면 전달력이 떨어질 뿐만 아니라 신뢰성도 낮아지게 된다. 행정 문서로서의 보고서는 공공언어가 갖추어야 할 ‘표기와 표현의 정확성’을 지켜야 하고 ‘형식과 내용의 용이성’을 지켜야 하며 ‘권위적, 차별적 표현’도 삼가야 한다. 따라서 보고서를 작성한 뒤 검토할 때에는 이와 같은 사항에 어긋남이 없는지 꼼꼼하게 살피고 문제가 발견되면 바르게 수정한다.

#### 가. 어문 규범에 어긋나는 표기가 없는가?

보고서에서는 어문 규범 중 한글 맞춤법과 관련해 띄어쓰기의 오류가 자주 나타나므로 유의해야 한다. 또한 외국어를 사용할 때는 외래어 표기법에 맞추어 한글 표기를 보여 주고 꼭 필요하다면 괄호 안에 원어를 제시한다.



위의 예에서는 띄어쓰기 오류가 발생했다. ‘장기화’에 결합한 ‘-되다’는 접미사이므로 붙여 써야 한다. 일부 명사 뒤에 붙어 동사를 만드는 접미사 ‘-하다’와 일부 명사 뒤에 붙어 ‘피동’의 뜻을 더하고 동사를 만드는 접미사 ‘-되다’를 띄어 쓰는 경우가 있는데 접미사는 앞말에 붙여 써야 하므로 ‘장기화되다’로 수정한다.



위의 예는 외래어를 잘못 표기한 것이다. 외래어 표기법에 따르면 ‘shelter’의 올바른 외래어 표기는 ‘션터’이고 ‘set’의 올바른 외래어 표기는 ‘세트’이다.

## 더 알아보기

외래어 표기법과 로마자 표기법을 혼동하는 경우가 있다. 외래어 표기법은 외래어를 한글로 표기하는 방법을 규정한 표기법이고, 로마자 표기법은 우리말을 로마자로 표기하는 방법을 규정한 표기법이다. 즉, 'call center'를 한글로 적을 때 '콜 센터'로 적어야 한다고 규정한 것은 외래어 표기법, '종로'를 알파벳 'Jongno'로 적어야 한다고 규정한 것은 로마자 표기법이다. 현행 외래어 표기법은 1986년 1월에 문교부에서 처음 고시하여 오늘에 이르고 있고, 현행 로마자 표기법은 2000년 7월에 문화관광부에서 고시한 것이다. 외래어 표기와 로마자 표기의 구체적인 용례들은 '국립국어원 누리집-어문 규범-용례 찾기'에서 확인할 수 있다.

## 나. 의미에 맞는 단어를 사용했는가?

보고서에서 의미에 맞지 않는 단어를 사용할 경우, 전달력이 떨어질 뿐만 아니라 전달 의미에 오해를 불러일으킬 수 있다.

### 보기

- 자료 부족 등 문제점 도출
- 제조업체의 주의 사항 및 설명서 준수



### 수정

- 자료 부족 등 문제점 발견
- 제조업체의 주의 사항 및 설명서 사용법 준수

‘도출(導出)’은 ‘(주체가) 판단이나 결론 따위를 이끌어 내는 것’을 뜻한다. 그러나 보기 문장에서는 자료를 확인하는 과정에서 문제점이 자연스럽게 발견된 것이므로 ‘도출’이라는 단어는 어울리지 않는다. ‘준수(遵守)’도 ‘전례나 규칙, 명령 따위를 그대로 좇아서 지킨다’는 뜻이므로 ‘설명서 준수’를 ‘설명서 사용법 준수’로 수정해야 한다.

## 다. 어법에 맞는 문장을 사용했는가?

보고서의 문장은 우리말의 어법에 맞아야 한다. 주어와 서술어, 목적어와 서술어, 수식어와 피수식어의 짝이 맞지 않으면 어법에 어긋나며, 이렇게 작성된 문장은 의미 전달력이 떨어진다.

**보기** 환기가 잘 안 되는 공간에서 2미터 이내에 다른 사람과 접촉하는 경우



**수정 1** 환기가 잘 안 되는 공간에서 2미터 이내의 다른 사람과 접촉하는 경우

**수정 2** 환기가 잘 안 되는 공간에서 2미터 이내에 있는 다른 사람과 접촉하는 경우

‘이내’에 결합한 조사 ‘에’는 체언 뒤에 붙어 앞말이 처소의 부사어임을 나타내는 격 조사이므로 ‘이내에’는 문장에서 부사어가 된다. 그런데 위 문장에서 ‘이내에’는 뒤에 오는 ‘다른 사람’을 수식하는 말이다. 따라서 관형어 구실을 하게 하는 조사 ‘의’를 결합해야 한다(수정 1). 만약 ‘이내에’처럼 부사어를 그대로 사용하고자 한다면 호응하는 서술어 ‘있는’을 추가해 주어야 한다(수정 2).

**보기** 실내외의 온도 차이가 크게 나는 경우에는 신체가 안정되도록 30분 정도 경과한 뒤 측정합니다.



**수정** 실내외의 온도 차이가 크게 나는 경우에는 30분 정도 지나 신체가 안정된 후 측정합니다.

위의 보기 문장에서 ‘신체가 안정되도록’과 ‘30분 정도 경과한 뒤’는 어미 ‘-도록’으로 연결되어 있다. 연결 어미 ‘-도록’은 ‘앞의 내용이 뒤에서 가리키는 사태의 목적이나 결과, 방식, 정도 따위가 됨’을 나타내므로 의미상 적절하지 않다. 따라서 어순을 조정하면서 표현을 수정해야 한다.

**보기** 2월 민원 처리 기간 준수율은 99.5%로 상당히 높은 수준을 유지 중임



**수정** 2월 민원 처리 기간 준수율은 99.5%로 상당히 높은 수준을 유지하고 있음

위의 보기 문장은 목적으로 쓰인 ‘수준을’에 호응하는 서술어가 필요하다. ‘유지’라는 명사를 ‘유지하다’라는 동사로 수정하여 목적어에 호응하는 서술어를 만들어 주어야 한다. 또한 보고서의 개요 등에서는 아래와 같은 형식이 자주 등장하는데, 이처럼 두 행으로 문장을 나누어 서술했을 때에도 문장 성분 사이의 호응은 맞추어야 한다.

## 보기

## ○ 주요 성과로는

- 노인 일자리 사업 개발비 지원 및 ○○형 어르신 새 일자리 공모 사업 등 시장형 생산품의 질적 제고와 다양화를 위한 시의 노인 일자리 정책 추진으로 구매자 모니터링 결과 만족도가 매우 높았음.



## 수정

## ○ 주요 성과로는

- 노인 일자리 사업 개발비 지원 및 ○○형 어르신 새 일자리 공모 사업 등으로 생산품의 질적 제고와 다양화를 추진한 결과 구매자의 만족도가 매우 높아졌다는 것임.

위의 보기는 하나의 문장을 ‘○’와 ‘-’로 나누어 제시하고 있지만, ‘주요 성과로는’과 ‘-’ 뒤의 문장이 한 문장이므로 어법에 맞게 연결되어야 한다. 그런데 ‘주요 성과로는 … 매우 높았음’은 호응하지 않는다. 구매자의 만족도가 높아진 것이 주요 성과라면 ‘주요 성과로는 … 높아졌다는 것임’과 같이 수정해야 한다. 다만, ‘노인 일자리 추진’이 주요 성과라면 ‘주요 성과로는 … 위한 시의 노인 일자리 정책 추진을 들 수 있음’ 정도로 수정할 수 있다.

## 라. 자연스럽게 읽을 수 있도록 작성했는가?

보고서는 보고받는 사람이 쉽고 자연스럽게 읽을 수 있도록 작성해야 한다. 외래어나 외국어를 남용하지 않고 되도록 다듬은 말(순화어)을 사용하며 직역 투보다는 우리말 표현을 사용한다. 또한 중복 표현이나 불필요한 성분을 추가하여 문장을 복잡하게 만들어서는 안 된다.

## 보기

- 다수 인원이 이용하는 공간
- 고객 니즈 지속 반영



## 권장 표현

- 여러 사람이 이용하는 공간
- 고객의 요구를 지속적으로 반영

첫 번째 보기에서 ‘다수 인원’은 모두 한자어일 뿐만 아니라, ‘인원’은 ‘단체를 이루고 있는 사람들. 또는 그 수효’라는 뜻이므로 의미상 적합하지도 않다. 따라서 ‘여러 사람’처럼 쉬운 우리말로 바꾸어 쓴다. 두 번째 보기에서 ‘니즈(needs)’는 ‘고객이나 소비자의 요구’로 바꾸어 쓰는 것이 좋다.

**보기** 대구모 판매 행사 대비 고수익을 내는 성과를 낸.



**권장 표현** 대구모 판매 행사 대비 고수익을 올리는 성과를 낸.

위의 예와 같이 동일한 단어 ‘내다’를 앞뒤에 다시 쓰는 경우에는 자연스럽지 않다. ‘고수익을’의 서술어로 쓰인 ‘내다’를 ‘올리다’로 수정하면 자연스러워진다.

## 마. 적절한 분량의 정보를 제시했는가?

보고서를 작성할 때 문장과 문단은 적절한 길이로 작성해야 한다. 한 문장에 2개 이상의 정보를 담고 있으면 의미 파악이 어려워진다. 또한 한 문단은 5~8개 정도의 문장으로 작성하는 것이 적당하다. 지나치게 길게 썼을 경우 문단의 통일성이 지켜지지 않는 경우가 있으므로 적절하게 수정한다.

**보기**

### 2. 감사 중점 및 대상

이번 감사는 □□센터를 대상으로 20xx. xx. xx.부터 20xx. xx. xx.까지(xx개월) 수행한 업무 전반에 대하여 문제점 발굴, 경영 목표 달성을 위해 경영 관리 전반을 점검하여 개선 방안 제시, 업무 추진에 대한 적극 행정 활성화 방안 마련, 불합리한 업무 절차 개선 등에 중점을 두고 감사를 실시했다.



**권장 표현**

### 2. 감사 대상 및 중점

이번 감사는 □□센터가 20xx. xx. xx.부터 20xx. xx. xx.까지(xx개월) 수행한 업무 전반을 대상으로 한다. □□센터의 업무상 문제점을 발굴하고 경영 관리 전반을 점검하여 개선 방안을 제시하며 업무 추진 과정에서 적극 행정을 활성화하는 방안을 마련하고 불합리한 업무 절차를 개선하는 일 등에 중점을 두고 감사를 했다.

위의 보기는 ‘감사 중점 및 대상’을 한 문장으로 제시하여 문장이 길어졌다. 긴 문장은 가독성을 떨어뜨리고 의미 해석을 어렵게 한다. 따라서 ‘감사 대상’을 한 문장으로 하고 ‘중점 사항’을 1~2개의 문장으로 작성하는 것이 좋다. 보고서에서는 이처럼 ‘○○ 및 ○○’에 대한 설명을 한 문장으로 서술하는 경우가 많은데, 문장을 나누어 정보를 제시한다면 내용 전달이 훨씬 쉽다.



## 바. 정보를 논리적으로 제시했는가?

보고서의 내용은 논리적으로 연결해야 한다. 접속의 내용과 형식에 오류가 있거나 단락이 논리적으로 연결되지 않으면 수정해야 한다.

**보기** ○○ 민원·정책 질의응답(Q&A) 실적이 부진하며, 이에 대한 부서별 협조가 필요함.



**권장 표현** ○○ 민원·정책 질의응답(Q&A) 실적이 부진하므로, 이에 대한 부서별 협조가 필요함.

위의 보기문은 ‘… 실적이 부진하다’와 ‘… 필요하다’라는 두 개의 문장이 ‘-며’로 연결되어 있다. 그러나 이 두 개의 문장에서 ‘부서별 협조가 필요’한 원인은 ‘실적 부진’이다. 따라서 ‘-며’ 보다는 원인과 결과를 나타내는 ‘-므로’로 연결하는 것이 논리적이다.

단락의 내용이 논리적으로 연결되지 않은 경우도 있다.

**보기**

□ 추진 배경 및 목적

생애 출발선에서의 균등한 교육 기회 제공 및 학부모의 교육비 부담 경감을 실현하고자 유아 교육 분야의 교육비 지원 실시

○ 만 3~5세 누리 과정 도입으로 …보육료 지원



**권장 표현**

□ 추진 배경 및 목적

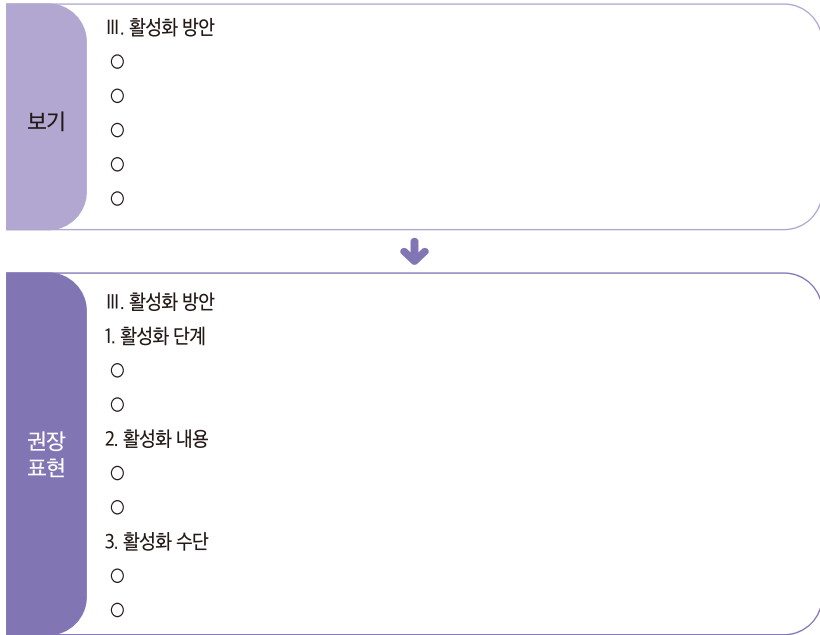
○ 배경: 생애 출발선에서부터 교육 기회가 균등하지 못하고 학부모의 교육비 부담이 점점 커지고 있음.

○ 목적: 만 3~5세 누리 과정 도입으로 보육료를 지원하여 균등한 교육기회 제공, 교육비 부담 경감 실현

위 보기는 ‘추진 배경 및 목적’을 하나의 단위(문단)로 하여 작성하고 있는데, ‘추진 배경’이 명시적으로 서술되고 있지 않을 뿐만 아니라 목적도 정확하게 드러나지 않는다. 따라서 ‘배경’과 ‘목적’으로 구분하여 따로 서술해 주는 것이 적절하다.

## 사. 내용을 체계화하여 제시했는가?

보고서를 작성할 때 내용을 단순히 나열하는 것보다는 의미에 따라 여러 개의 항목으로 나누어 정리해야 한다.



보기와 같이 어떤 정책을 활성화하는 방안을 제시한다면, '활성화 방안'의 하위 항목에 여러 개의 방안을 단순 나열하는 것이 아니라 시기, 내용, 수단 등의 항목으로 나누어 제시하면 전달이 확실해지고, 보충해야 할 사항도 명확해진다.

## 4. 보고서 쓰기 실습

다음은 보고서의 일부이다. 보고서를 작성할 때 고려해야 할 사항을 참고하여 수정해 보자.

개선이 필요한 보고서	
<div> <div>시내버스 노선개편 시행(2020. 12. 31) 관련</div> <div><b>종합상황실 설치·운영 결과보고</b></div> </div>	
<div> <div>2020. 12. 31. 시내버스 노선개편 시행으로 시민혼란 및 불편 예상에 따른 각종 민원응대를 위한 종합상황실 설치운영결과 보고임</div> </div>	
I	<b>운영 개요</b>
<div> <div>□ 운영기간 : 2020. 12. 22.(화) ~ 2021. 3. 31.(수)(100일간)</div> <div>□ 운영장소 : 버스정책과 사무실 내</div> <div>□ 운영방법 : 버스정책과 전 직원 합동 근무(운영 방법 추가함)</div> <div>□ 운영체계 : 상황실장(버스정책과장) 총괄하에 5개반 구성               <div>○ 상황총괄반, 개편홍보반, 시설정비반, 노선정보반, 버스운영반</div> <div>※ 유관기관 및 부서, 군·구는 시장 상황실 운영과 연계, 자체 상황실 운영</div> </div> <div>□ 주요업무 : 변경 및 대체노선 안내, 각종 민원접수 및 처리 등</div> <div>□ 근무내용               <div>○ 준비기('20. 12. 22. ~ 12. 30.)                   <div>- 노선 조정 안내문 부착 및 안내책자 제작 배부</div> <div>- 승강장 및 엘리 정비</div> <div>- 조정 노선에 대한 차량 점검('20. 12. 30.(수) 22:00~익일 01:00)</div> </div> <div>○ 시행기('20. 12. 31. ~ 1. 8.)                   <div>- 시행 초기 직원 집중 비상근무 실시</div> <div>- 2개 근무조로 버스 운행시간대 민원 응대 (05:00~23:00)</div> <div>※ '20. 12. 31.(목)~'21. 1. 1.(금)(2일간)은 전직원 동시 비상근무 실시</div> </div> </div> </div>	

수정된 보고서 보기	
<div> <div>시내버스 노선개편 시행(2020. 12. 31) 관련</div> <div><b>종합상황실 설치·운영 결과보고</b></div> </div>	
<div> <div>2020. 12. 31. 시내버스 노선개편 시행으로 시민혼란 및 불편 예상에 따른 각종 민원응대를 위한 종합상황실 설치운영결과 보고임</div> </div>	
I	<b>운영 개요</b>
<div> <div>□ 운영기간 : 2020. 12. 22.(화) ~ 2021. 3. 31.(수)(100일간)</div> <div>□ 운영장소 : 버스정책과 사무실 내</div> <div>□ 운영방법 : 버스정책과 전 직원 합동 근무(운영 방법 추가함)</div> <div>□ 운영체계 : 상황실장(버스정책과장) 총괄하에 5개반 구성               <div>○ 상황총괄반, 개편홍보반, 시설정비반, 노선정보반, 버스운영반</div> <div>※ 유관기관 및 부서, 군·구는 시장 상황실 운영과 연계, 자체 상황실 운영</div> </div> <div>□ 주요업무 : 변경 및 대체노선 안내, 각종 민원접수 및 처리 등</div> <div>□ 근무내용               <div>○ 준비기(2020. 12. 22. ~ 12. 30.)                   <div>- 노선 조정 안내문 부착 및 안내 책자 제작 배부</div> <div>- 승강장 및 엘리 정비</div> <div>- 조정 노선에 대한 차량 점검(2020. 12. 30.(수) 22:00~익일 01:00)</div> </div> <div>○ 시행기(2020. 12. 31. ~ 1. 8.)                   <div>- 시행 초기 직원 집중 비상근무 실시</div> <div>- 2개 근무조로 버스 운행시간대 민원 응대 (05:00~23:00)</div> <div>※ '20. 12. 31.(목)~'21. 1. 1.(금)(2일간)은 전직원 동시 비상근무 실시</div> </div> </div> </div>	



- 누리소통망서비스 홍보 글은 누리소통망서비스를 이용해 정보를 전달하고 정책을 홍보하는 방식의 글로서, 국민의 접근성이 높은 매체를 활용하므로 쉽고 자연스러운 문장으로 작성해야 한다.
- 누리소통망서비스 홍보 글을 작성할 때는 내용이 간결하고 명확하게 전달되도록 핵심 내용 중심으로 가독성 있게 구성해야 한다.

## 1. 누리소통망서비스 홍보 글이란?

누리소통망서비스 홍보 글은 ‘누리소통망서비스(SNS: Social Network Service)’를 이용해 정보를 전달하고 정책을 홍보하는 방식의 글이다. 누리소통망서비스는 온라인에서 사용자들이 서로 소통하고 관계를 맺으며 정보를 공유할 수 있는 서비스이다. 최근 공공기관에서는 홍보, 소통의 수단으로 누리소통망서비스를 널리 활용하고 있다. 이를 이용하면 정보를 신속하게 전달할 수 있고 이용자와 바로바로 소통할 수 있기 때문이다. 국민은 누리소통망서비스로 기관의 소식을 확인하고 다시 전파할 수 있으며, 수동적으로 정보를 받아들이기만 하는 것이 아니라 댓글 작성 등으로 자신의 의견을 적극적으로 표현할 수도 있다. 쌍방향으로 참여하고 소통할 수 있어 공공기관의 누리소통망서비스 활용은 앞으로 더 늘어날 것으로 보인다.

공공기관은 누리소통망서비스로 정보를 전달하고 국민과 더 가깝게 소통함으로써 정책 이해도를 높이고 기관에 대해 친근한 인식을 심어 줄 수 있다. 각 기관은 페이스북, 트위터, 인스타그램, 네이버 블로그, 카카오 스토리, 유튜브 등 이용자가 많은 누리소통망서비스 채널에 계정을 만들어 두고 홍보 글이나 사진, 영상 등을 올리거나 카드 뉴스를 제작해 게시하고 있다. 누리소통망서비스 채널별로 주된 이용자층의 특성을 분석하여 누리소통망서비스 활용 목적을

달리해 운영하기도 한다.

누리소통망서비스 홍보 방식은 신속하게 정보를 전달할 수 있다는 것이 장점이지만, 짧은 시간 안에 다수의 문서를 작성해 배포하는 매체 특성상 다른 홍보 매체보다 맞춤법 오류나 오타자가 자주 나타난다.

누리소통망서비스 홍보 글은 대부분 텍스트를 포함한 이미지 형태로 제시된다. 본문은 이미지 안에 들어갈 수 있도록 압축적인 표현으로 작성한다. 다만, 여기에는 핵심 내용 위주로 제시하다 보니 보충 설명이 부족한 면이 있어 상세 내용과 연결되는 웹 주소를 제시하기도 한다.

누리소통망서비스 홍보 글은 다른 유형의 공문서에 비해 비격식적이라는 특성이 있다. 홍보를 목적으로 작성하는 글이므로 비교적 문장이 쉽고 자연스러운 편이다. 또 정보를 한눈에 알 수 있도록 시각화하여 제시하므로 가독성이 높다.

그러나 다른 유형의 공문서와 비교해 표기 오류가 주로 나타나고 기초적인 어법 오류가 자주 보인다는 것은 누리소통망서비스 홍보 글을 검토하는 과정이 충실하지 않음을 시사한다. 누리소통망서비스 홍보 글의 노출 빈도와 이에 대한 국민의 접근성이 높다는 점을 고려하면, 이는 개선되어야 할 사항이다.

## 2. 누리소통망서비스 홍보 글 형식

누리소통망서비스 홍보 글은 형식이 다양하고 자유로운 편이다. 일반적인 보도 자료가 텍스트 위주로 구성된 것에 반해 누리소통망서비스 홍보 글은 같은 내용을 다루더라도 시각적인 부분을 강조하여 제시하는 경향이 있다.

이에 글보다 사진이나 그림, 영상 등의 이미지 자료가 중심이 된다. 내용은 보도 자료 중 핵심을 요약하여 한두 문장의 짧은 문장으로 제시하고, 나머지 상세 정보를 확인할 수 있는 연결 문서 웹 주소를 붙인다.

- 연결문서 →
- 핵심어 표시 →
- 핵심 내용 →
- 정보 제시 →



### 3. 누리소통망서비스 홍보 글 작성 과정에서 주의할 점

누리소통망서비스 홍보 글은 내용이 한눈에 들어오도록 시각 자료와 함께 짧은 문장으로 구성하므로, 꼭 담아야 할 핵심 내용만 압축하여 간결하게 전달하는 것이 좋다. 일반 국민이 손쉽게 접할 수 있는 매체로 전달되므로 표기·표현을 정확하게 쓰고 이해하기 쉽게 써야 한다.

#### 가. 지나치게 어려운 말이 없는가?

누리소통망서비스 홍보 글에서는 낯선 외국어나 외래어가 흔히 나타나고, 잘 쓰지 않는 어려운 한자말도 나타난다. 이해하기 쉬운 말로 대체하면 이해하기 쉽다.



‘로드맵’이나 ‘마스터플랜’ 같은 외래어·외국어는 쉬운 다름은 말로 대체한다. ‘차년도’와 같은 말도 ‘다음 해’나 ‘다음 연도’로 바꿔 쓰면 훨씬 이해하기 쉽다.

#### 나. 어문 규범에 어긋나는 표기가 없는가?

누리소통망서비스 홍보 글에서는 다른 유형의 공문서에 비해 오탈자나 어문 규범 표기 오류 등과 같은 단순 표기, 표현 오류가 흔하게 나타난다.



‘해당하다’에서 ‘해당’이 탈락한 예이다. 글을 빨리 작성하려다 보면 오탈자가 생기기 쉬우므로, 글을 작성한 뒤에는 다시 한번 검토하는 과정이 필요하다.

보기	수정
1~2명 <u>정도에요</u>	1~2명 <u>정도에요</u>

‘-에요’는 ‘이다’, ‘아니다’ 뒤에 붙어 설명, 의문의 뜻을 나타내는 종결어미로, ‘이다’ 뒤에 ‘-에요’가 붙으면 ‘-이에요’가 된다. 받침 없는 명사 뒤에 붙은 ‘-이에요’는 ‘-에요’로 줄여 쓸 수 있는데, 결과적으로 줄어든 표기 때문에 본말이 ‘-이에요’라는 것을 인식하지 못해 ‘-에요’로 잘못 쓰는 예가 많다. ‘-에요’가 명사 뒤에 바로 붙을 수 없다는 점을 기억해 쓰임을 구분해야 할 것이다.

보기	수정
그럼 너무 아까울 것 <u>같은 걸?</u>	그럼 너무 아까울 것 <u>같은걸?</u>

가벼운 반박이나 감탄, 후회 등을 나타낼 때 쓰는 어미 ‘-은걸/-ㄴ걸, -을걸/-ㄹ걸’을 의존명사 ‘것’과 조사 ‘을’의 결합으로 오해해서 띄어 쓰는 예가 있으나, 어미로 쓰인 것이므로 붙여 쓴다.

보기	수정
고음의 소리를 <u>듣는데</u> 어려움이 있다.	고음의 소리를 <u>듣는 데</u> 어려움이 있다.

‘소리를 듣는 일’의 뜻으로 의존명사 ‘데’를 쓴 것이므로 앞말과 띄어 쓰는 것이 옳다. 어미 ‘-는데’와 혼동하지 않도록 주의한다.

보기	수정
(측정값의 산포(퍼짐) 정도를 정량화한 것)	[측정값의 산포(퍼짐) 정도를 정량화한 것]

괄호 안에 또 괄호를 쓸 필요가 있을 때 흔히 소괄호를 여럿 겹쳐 쓰는 오류를 범하기 쉬우나, 이때는 바깥쪽의 괄호로 ‘대괄호([ ])’를 쓴다. 문장 부호도 정해진 쓰임이 있으므로 그에 맞게 적절하게 써야 한다.

## 다. 의미에 맞는 단어를 썼는가?

보기	수정
평일 12~14시는 검사 <u>미실시</u>	평일 12~14시에는 검사를 <u>하지 않음</u>

‘미-’는 ‘그것이 아직 아님’의 뜻을 나타내는 접사인데, 단순히 ‘아님’의 뜻을 나타내는 문맥에는 어울리지 않는다. 예문과 같이 ‘아직’의 의미가 필요하지 않은 문맥이라면 부정의 뜻을 나타내는 말로 풀어서 쓰는 것이 적절하다.

## 라. 어법에 맞는 문장을 썼는가?

보기	수정
코로나19 의심 증상으로 병원, 의원, 약국 방문자 중 <u>진단 검사 권고받으신 분</u> 은 주소지 보건소에서 코로나19 <u>검사 바랍니다.</u>	코로나19 의심 증상이 있어 병원, 의원, 약국을 방문하신 분 중 <u>진단 검사를 권고받으신 분</u> 은 주소지 보건소에서 코로나19 <u>검사를 받으시기 바랍니다.</u>

필요한 조사나 표현을 지나치게 생략하면 문장 성분 간 호응이 이뤄지지 않는 어색한 문장이 된다. 짧은 문장으로 핵심 내용을 전달해야 하는 문서이므로, 주어와 서술어의 호응을 고려하여 의미를 쉽게 알 수 있도록 쓰는 것이 중요하다.

## 마. 자연스럽게 읽을 수 있도록 작성했는가?

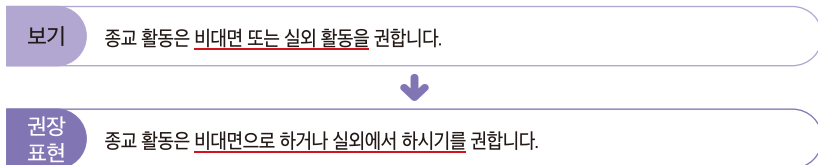
보기	권장 표현
<ul style="list-style-type: none"> <li>어떠한 증상도 일으키지 <u>않는 경우라면</u> ..... 하지 않아도 됩니다.</li> <li>꿀TIP</li> <li>탄력성이 떨어져 <u>건조해지게 되며</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>어떠한 증상도 일으키지 <u>않는다면</u> ..... 하지 않아도 됩니다.</li> <li>꿀팁</li> <li>탄력성이 떨어져 <u>건조해지며</u></li> </ul>



일반 국민을 대상으로 하는 문서에서는 어려운 용어나 외래어, 외국어, 직역 투 표현을 남용하지 않아야 한다. 우리말로 번역할 수 없는 외래어를 어쩔 수 없이 써야 한다면 한글로 표기하는 것이 적절하다. 또한 불필요한 피동이나 사동 표현도 삼가는 것이 좋다.

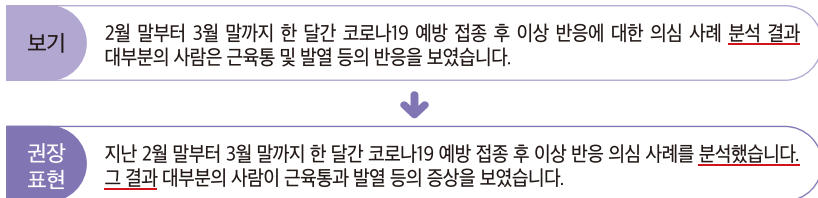


사람이나 사물이 아닌 추상적인 개념이나 어떤 사실, 현상을 놓고 '존재하다', '부재하다'라는 표현을 쓰는 예가 많은데, 이때는 '있다', '없다'로 표현하는 것이 적절하다. 불필요한 한자어는 쓰지 않는 것이 좋다.



명사를 과도하게 나열한 문장은 가독성이 떨어진다. '또는'으로 연결할 때는 앞뒤 말을 서로 대등하게 써야 한다. '종교 활동은 … 하기를 권합니다' 형식에서 '… 하기를'에 공통으로 적용되는 표현이 되어야 하므로, '비대면', '실외 활동'을 동사 중심의 표현으로 풀어서 쓰는 것이 적절하다.

## 바. 적절한 분량의 정보를 제시했는가?



문장이 길어질 때는 한 문장 안에 모든 정보를 다 담으려 하지 말고, 적절히 문장을 나누어 쓰는 것이 좋다.

## 사. 논리적으로 연결되도록 제시했는가?

**보기** 안내문은 ○○을 지급받을 가능성이 높은 가구가 좀 더 편히 신청할 수 있도록 발송합니다.



**권장 표현** 안내문은 ○○ 지급의 대상이 되는 가구에 모두 발송하는 것이 아니라, ○○을 받을 가능성이 큰 가구에 우선 발송합니다.

문장 안의 내용만으로는 정책의 시행 상황을 알 수 없는 사례이다. 안내문의 발송 목적뿐만 아니라 발송 방식까지 포함하도록 수정하면 가독성을 높일 수 있다.

## 4. 누리소통망서비스 홍보 글 쓰기 실습

다음은 개선이 필요한 홍보 글의 예이다. 누리소통망서비스 홍보 글을 작성할 때 주의해야 할 사항을 고려해 문서를 수정해 보자.

## 개선이 필요한 홍보 글

5월, 안전한 종교행사를 위해

**'종교시설 방역수칙'**

꼭 지켜주세요



- ① 정규 예배 참석 인원은 20%이내 참석
- ② 예배시 2미터 거리두고 앉기
- ③ 종교시설이 주관하는 모임·식사 금지
- ④ 마스크 착용, 출입자 증상확인 및 출입제한, 명단 관리
- ⑤ 정기적인 환기 및 소독 실시
- ⑥ 큰 소리로 함께 기도, 암송하는 행위, 성가대 운영 금지

**방역수칙을 준수하는 안전한 종교활동은**  
내 가족을 지켜줍니다

## 수정된 홍보 글 보기

5월, 안전한 종교행사를 위해

**'종교시설 방역수칙'**

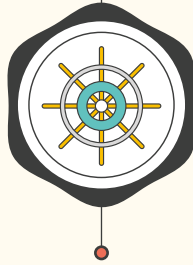
꼭 지켜주세요



- ① 정규 예배 ~~참석~~ 인원은 20%이내 참석  
예는 주일과
- ② 예배시 ~~2미터~~ 거리두고 앉기  
월 때 이상
- ③ 종교시설이 주관하는 모임·식사 금지
- ④ 마스크 착용, 출입자 증상확인 및 ~~출입제한~~, 명단 관리  
유증상자
- ⑤ 정기적인 ~~환기 및 소독 실시~~  
오늘
- ⑥ 큰 소리로 함께 기도, 암송하는 행위, 성가대 운영 금지  
하거나

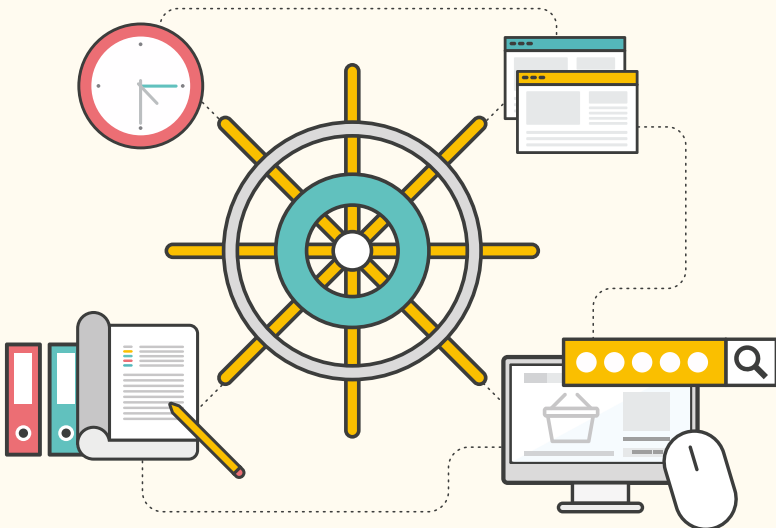
**방역수칙을 준수하는 안전한 종교활동은**  
내 가족을 지켜줍니다





## 부록

공공언어를 사용할 때 도움받을 곳



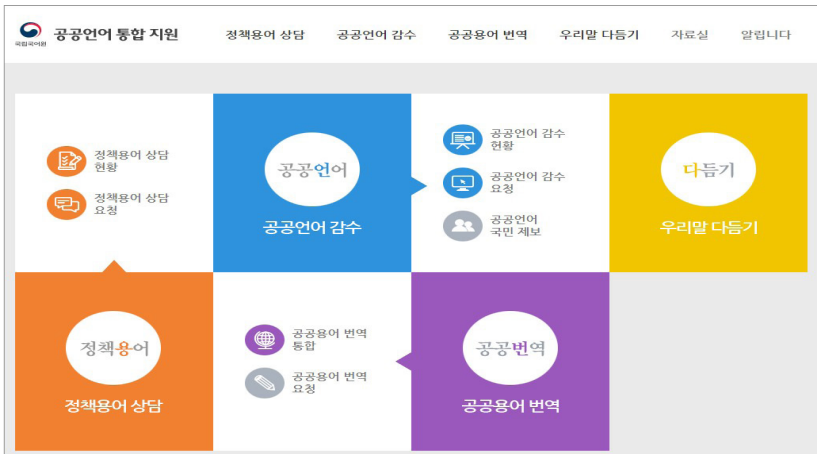
## 1. 국립국어원 표준국어대사전

○ 국립국어원 누리집에서 이용할 수 있으며 어문 규범에 맞는 용어를 손쉽게 찾을 수 있다.



## 2. 국립국어원 ‘공공언어 통합 지원’ 누리집

○ 국립국어원 누리집에서 이용할 수 있으며 ‘정책용어 상담, 공공언어 감수, 공공용어 번역, 우리말 다듬기’ 정보를 한 번에 확인할 수 있다.



### 3. 국립국어원 '온라인가나다' 누리집

- 국립국어원 누리집에서 이용할 수 있으며 어문 규범, 어법, 표준국어대사전 내용 등에 대하여 문의할 수 있다. 전화 상담(1599-9979)도 할 수 있다.

### 4. 국립국어원 '국어문화학교' 누리집

- 국립국어원 누리집에서 이용할 수 있으며 다양한 강좌를 수강하면서 국어 사용 능력을 키울 수 있다.

## 쉬운 공문서 쓰기 길잡이

기 획 | 국립국어원 공공언어과  
총 괄 | 김선철(국립국어원 공공언어과)  
담 당 | 김형배(국립국어원 공공언어과)  
제 작 | 2022년 12월 31일  
발 행 | 2022년 12월 31일  
발행처 | 국립국어원  
서울시 강서구 금남화로 154  
전화 02-2669-9728

※ 이 책은 국립국어원의 용역비로 수행한 '행정문서 표현 개선 및 쉬운 공공언어 쓰기 지침 개발 사업'(연구책임자 정희창) 결과물의  
부록 내용을 정리하여 발간한 것입니다.